

VIRKAPUKUISET KOHTAAJAT
AUTTAVA KOHTAAMINEN POLIISIN TYÖSSÄ

Julia Huhta
Käytännöllisen teologian syventävien opintojen tutkielma
Lokakuu 2021

Tiivistelmä

Tiedekunta: Teologinen tiedekunta

Maisteriohjelma: Teologian ja uskonnotutkimuksen maisteriohjelma

Opintosuunta: Kirkkojen ja uskonnollisten yhteisöjen asiantuntijatyön opintosuunta

Tekijä: Julia Huhta

Työn nimi: Virkapukuiset kohtaajat. Auttava kohtaaminen poliisin työssä

Työn laji: Käytännöllisen teologian syventävien opintojen tutkielma

Kuukausi ja vuosi: Lokakuu 2021

Sivumäärä: 65 + 1

Avainsanat: Kohtaaminen, auttaminen, poliisit, asiakkaat, sielunhoito

Säilytyspaikka: Helsingin yliopiston kirjasto, Keskustakampuksen kirjasto, Teologia

Muita tietoja:

Tiivistelmä:

Tutkielmassa tarkastellaan poliisin työssä tapahtuvaa auttavaa kohtaamista. Tutkielmassa tutkitaan, millaista auttavaa kohtaamista poliisin työssä tapahtuu. Tarkastelun kohteena ovat erityisesti kohtaamiset asiakkaiden kanssa. Lisäksi tutkielmassa pyritään herättämään keskustelua poliiseista sielunhoitajina.

Tämän kvalitatiivisen tutkielman tutkimusaineisto kerättiin haastatteleamalla seitsemää Itä-Uudenmaan poliisilaitoksella työskentelevää poliisia, jotka olivat arvoltaan vähintään vanhempia konstaapeleita. Tutkielmalle myönnettiin tutkimuslupa Itä-Uudenmaan poliisilaitosyksiköstä. Aineisto koostui seitsemästä teemahaastattelusta, jotka analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Tutkielman teoreettisen viitekehyksen muodostavat sielunhoidon, hengellisen tuen ja auttavan kohtaamisen käsitteet sekä niiden toiminnalliset ulottuvuudet. Poliisin työssä tapahtuvaan auttavan kohtaamiseen ja poliisin toiminnan sielunhoidollisiin ulottuvuuksiin ei ole aiemmin kiinnitetty huomiota. Aiemmassa tutkimuksessa on tarkasteltu runsaasti erityissielunhoitoa ja esimerkiksi terveydenhuollossa tapahtuvaa auttavaa kohtaamista ja sielunhoitoa. Poliisit ovat kuitenkin jääneet tutkimuksissa erityissielunhoidon ulkopuolelle.

Tutkimustuloksista ilmeni, että poliisien työssä tapahtuvaa auttavaa kohtaamista voi kuvailla ennenkin inhimilliseksi ja empaattiseksi lähimmäisen rakkaudeksi kuin viranomaistoiminnaksi. Monipuoliset kohtaamiset edellyttävät poliiseilta erilaisia taitoja ja valmiuksia, mikä tekee poliiseista moniammatillisia. Poliisit kykenevät erilaisilla rooleilla mukautumaan kohtaamistilanteisiin sekä ylläpitämään omaa jaksamistaan. Auttava kohtaaminen ilmenee poliisin toiminnassa ihmislähtöisenä tukemisena ja vahvistamisena, aitona ja autenttisena yhteytenä, läsnäolona, kuuntelemisena, kiireettömyytenä ja jaettuna ihmisyytenä. Lisäksi poliisin toiminnassa on havaittavissa lähimmäiskeskeisen ja ratkaisukeskeisen sielunhoidon piirteitä.

Tulokset viittaavat poliisien tekevän työssään jatkuvasti auttavaa kohtaamista, mikä ei kuitenkaan välity ulospäin laajalle yleisölle. Tulokset nostavat esiin poliisin toiminnan sielunhoidollisen ulottuvuuden todellisuuden sekä mahdollistavat poliisin työn tarkastelun erityissielunhoidon näkökulmasta. Poliiseille kuuluvien virallisten ja näkyvien tehtävien lisäksi poliisit ovat kuuntelijoita, lohduttajia, läsnäolijoita ja lähimmäisiä. Poliisit kokevat kuitenkin epävarmuutta omista kohtaamistaidoistaan, mikä nostaa esiin tarpeen poliisien kohtaamistaitojen kehittämiseksi.

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	1
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA	3
2.1. POLIISIN ROOLI JA TEHTÄVÄ YHTEISKUNNASSA	3
2.2. SIELUNHOITO JA AUTTAVA KOHTAAMINEN	5
2.3. KOHTAAMINEN POLIISIN TYÖSSÄ	10
2.4. AIEMPI TUTKIMUS	13
3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	20
3.1. TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA -KYSYMYS	20
3.2. TUTKIMUSAINEISTO JA AINEISTON KERÄÄMINEN	20
3.3. AINEISTON ANALYYSI	23
3.4. EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	25
4 VIRKAPUKUISET KOHTAAJAT	27
4.1. POLIISI ON PALVELIJA	27
4.2. VAIHTELEVAT, ENNAKOIMATTOMAT JA HAASTAVAT KOHTAAMISTILANTEET	30
4.3. KOHTAAMISTA TUKEVAT JA MAHDOLLISTAVAT TEKIJÄT	35
4.4. YHTEENVETO	41
5 AUTTAVA KOHTAAMINEN POLIISIN TYÖSSÄ.....	42
5.1. ENEMMÄN KUIN VIRANOMAINEN	42
5.2. IHMINEN IHMISELLE	48
5.3. TILAPÄINEN KUUNTELIJA JA VIIPYILEVÄ LÄSNÄOLIJÄ.....	53
5.4. YHTEENVETO	58
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	60
LÄHDE- JA KIRJALLISUUSLUETTELO	66
LIITTEET	72

1 Johdanto

Vuonna 2009 alkaneessa dokumentaarisessa Poliisit -televisiosarjassa seurataan eri poliisipartioita sekä erilaisia työtehtäviä ja tilanteita, joita poliisit kohtaavat työvuoroissaan. Poliisit- sarja on tuonut laajalle yleisölle esiin sen, miten monipuolista ja vaihtelevaa poliisin työ voi olla. Samalla sarja on tarjonnut katsojille mahdollisuuden tutustua poliiseihin henkilöinä. Sarjassa esiintyvät poliisit ovat samaistuttavia, inhimillisiä ja lupsakoita hahmoja. Sarja on voinut vahvistaa suomalaisten positiivisia käsityksiä poliisista.¹

Samalla, kun kansalaiset ovat voineet Poliisit -sarjan kautta tutustua poliisien jokapäiväiseen työhön, poliisiväkivaltaan on kiinnitetty kansainvälisesti huomiota. Toukokuun 2020 lopussa amerikkalainen musta mies George Floyd kuoli poliisiväkivallan uhrina Minneapolisissa Yhdysvalloissa. Kyseinen tapahtuma johti laajoihin mielenosoituksiin ja mellakoihin, joiden tarkoituksena oli kritisoida poliisien väkivallan käyttöä erityisesti Yhdysvalloissa.² Myös Suomessa syyskuussa 2020 uutisoitiin tapauksesta, jossa poliisit pahoinpitelivät asiakkaan putkassa.³ Lisäksi poliisin kaasusumuttimen käyttö mielenosoittajia vastaan Helsingissä herätti kriittistä keskustelua lokakuussa 2020.⁴ Syksyllä 2021 poliisin toiminta on noussut jälleen esiin julkisuudessa ympäristöliike Elokapiinan mielenilmausten yhteydessä.⁵ Mediassa esiin nousseet tapaukset ovat saattaneet vaikuttaa osittain kielteisesti poliisin maineeseen. Negatiivisesta huomiosta huolimatta suomalaisten luottamus ja arvostus poliisia kohtaan on perinteisesti erittäin vahvaa ja poliisin ajatellaan edelleen onnistuvan tehtävissään hyvin.⁶

Tässä tutkielmassa tarkastellaan poliisin työssä tapahtuvaa auttavaa kohtaamista. Poliisin viimeaikaisesta julkisuudesta ja näkyvyydestä huolimatta poliisin työn monipuolisuus ja työssä tapahtuva kohtaamisen määrä eivät välity ulospäin laajalle yleisölle. Kohtaamisen jatkuvuus, tilanteiden erilaisuus, roolien ristiriitaisuus, auttamishalun voimakkuus ja osaamisen laajuus jäävät piiloon otsikoiden ja kameroiden ulkopuolelle. Erkki Ellonen ja Lasse Nurmi kiteyttävät ytimekkäästi poliisin työn monipuolisuuden ja työhön kohdistuvat odotukset:

Poliisityössä tulisi olla empaattinen ja jämäkkä, toisaalta kärsivällinen ja itsepäinen, epäluuloinen ja suvaitseva, tunteensa kurissa pitävä ja tunteensa ilmaiseva, itsenäinen ja ryhmätietoinen, kyllästymistä sietävä ja jännitystä kestävä. Asia voidaan ilmaista myös siten, että samalla kun ajattelee, että hoitaa vain

¹ Koskinen 2016.

² Haukka 2020; Similä & Ervasti 2020.

³ Rantalainen 2020.

⁴ Valkama 2020.

⁵ Koskela, Tolkki & Niilola 2021.

⁶ Vuorensyrjä & Rauta 2020, 15–16.

oman hommansa hyvin, niin joutuu hoitamaan psykologin, lääkärin, sosiaalityöntekijän ja papin tehtävät, koska on ainut, joka on paikalla.⁷

Auttaminen ja kohtaaminen eivät pelkästään liity poliisin työhön, vaan poliisin työ on jatkuvaa auttamista ja kohtaamista. Tästä syystä työssä tapahtuvaan auttavaan kohtaamiseen on tärkeää kiinnittää enemmän huomiota.

⁷ Ellonen & Nurmi 1997, 213.

2 Tutkimuksen tausta

2.1. Poliisin rooli ja tehtävä yhteiskunnassa

Poliisin tehtävät säädetään Suomessa poliisilaissa. Poliisilain ensimmäisen pykälän mukaan poliisin tehtävänä on ”oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, kansallisen turvallisuuden suojaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, paljastaminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen”. Poliisin toiminnan yleisiin periaatteisiin kuuluu, että poliisi kunnioittaa perus- ja ihmisoikeuksia ja toimii näiden oikeuksien toteutumista edistävällä tavalla. Poliisin toiminnan tulee olla puolustettavaa suhteessa tehtävän sisältöön, luonteeseen, kohteena olevan henkilön ominaisuuksiin sekä muihin tilanteen kokonaisuuteen vaikuttaviin asioihin. Lisäksi poliisin tulee toimia vähimmän haitan periaatteen mukaan, eli kenenkään oikeuksiin ei saa puuttua enempää eikä kenellekään saa aiheutua suurempaa haittaa kuin tehtävän suorittamisen kannalta on välttämätöntä⁸. Poliisin työ ja toiminta perustuvat siis lakiin ja ovat kiinteästi yhteiskuntaan sidoksissa. Poliisit ovat kuitenkin samalla erilaisia ajattelutapoja ja maailmankatsomuksia omaavia yksilöitä, jotka kohtaavat työssään muita yksilöitä.

Poliisin työ edellyttää monipuolista ja laajaa ammatillista osaamista. Poliiseja koulutetaan tehtäviinsä Suomessa Tampereella Poliisiammattikorkeakoulussa, joka on Suomen ainoa poliisioppilaitos. Poliisiammattikorkeakoululla on erityislaatuinen asema korkeakoulujen keskuudessa, sillä se toimii sisäministeriön alaisuudessa ja se on sekä ammattikorkeakoulu että poliisin yksikkö.⁹ Vuonna 2014 tehdyn tutkintouudistuksen myötä poliisin peruskoulutuksesta tuli ammattikorkeakoulutasoinen ja poliisin jatkotutkinnosta eli päällystötutkinnosta tuli ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Uudistuksen myötä poliisien koulutustaso Suomessa nousi muun väestön koulutustason yläpuolelle, ja poliisin koulutustaso on nyt vastaava kuin muissa Pohjoismaissa.¹⁰

Poliisi AMK-opinnot valmentavat poliisialan ammattikorkeakoulututkintoon. Tutkinnon laajuus on 180 opintopistettä ja opintojen tavoitteellinen suoritusaika on kolme vuotta. Tutkinto on käytännön harjoituksiin, akateemiseen tietoon ja monipuolisiin opetusmenetelmiin perustuva yleistutkinto, joka pätevöittää kaikille poliisitoimen eri aloille. Poliisi AMK-tutkinto antaa valmiudet toimia poliisin työssä sekä kelpoisuuden vanhemmaksi konstaapeliksi. Vastavalmistuneet poliisit aloittavat työnsä yleensä valvonta- ja

⁸ Poliisilaki 22.7.2011/872; Toiminnan yleiset periaatteet *s.a.*

⁹ Laki Poliisiammattikorkeakoulusta 30.12.2013/1164; Jansson 2018, 242; Polamk lyhyesti *s.a.*

¹⁰ Jansson 2018, 246, 254–256, 261, 277; Poliisikoulutuksen historiaa *s.a.*

hälytystoiminnassa tai rikostorjunnan perustehtävissä. Poliisin ylempi AMK-tutkinto antaa valmiudet toimia poliisin päällystö-, asiantuntija- ja johtotehtävissä.¹¹

Yhteiskunnan kehitys ja muutokset ovat vaikuttaneet poliisikoulutukseen ja sen uudistamiseen koko Suomen itsenäisyyden ajan.¹² Poliisien korkeakoulutus on välttämätöntä, sillä poliisin toimenkuva pelkästä järjestyksen ylläpitäjästä ja lainvalvojasta on muuttunut ja laajentunut huomattavasti. Tämän päivän yhteiskunnassa poliisilta vaaditaan monimutkaisten tehtäväkokonaisuuksien hallitsemista, ongelmanratkaisutaitoja, teknologista osaamista, kansainvälisyyttä sekä rikollisuuden ennaltaehkäisyä. Korkeakoulutuksen on katsottu myös lisäävän poliisien empaattisuutta ja suvaitsevaisuutta. Lisäksi on otettava huomioon, että Covid-19-viruksen aiheuttaman globaalin pandemian vuoksi koko poliisin toimintaympäristö on muutostilassa.¹³

Suomalaisten luottamus poliisin toimintaan on yleisesti erittäin vahvaa. Vuoden 2020 Poliisibarometristä ilmenee, että 91 % tutkimukseen osallistuneista kansalaisista kertoi luottavansa poliisin toimintaan melko paljon tai erittäin paljon.¹⁴ Ruotsissa vastaavaan tutkimukseen osallistuneista vain 73 % ilmaisi luottavansa poliisiin ja poliisin toimintaan.¹⁵ Suomalaisten luottamus poliisin oikeudenmukaisuuteen, eli muun muassa asiakkaiden kohteluun ja puolueettomaan päätöksentekoon liittyvään toimintaan, on vahvistunut aikaisempiin tutkimuksiin verrattuna. Sen sijaan luottamus poliisitoiminnan vaikuttavuuteen, eli rikosten ennaltaehkäisemisen ja selvittämisen onnistumiseen, on jonkin verran heikentynyt. Vastaajien mukaan poliisin tärkein tehtävä on ”henkeä ja terveyttä sekä henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta loukkaavien rikosten estäminen ja selvittäminen”. Vastaajat kokevat, että poliisi on suoriutunut lähes kaikissa työtehtävissään hyvin. Poikkeuksena tässä on lähisuhdeväkivalta. Poliisin toivottaisiin puuttuvan lähisuhdeväkivaltaan tehokkaammin ja tunnistavan lähisuhdeväkivallan uhrin paremmin. Vahvasta luottamuksesta huolimatta jopa 39 % tutkimukseen vastanneista piti silti todennäköisenä, että poliisiorganisaatiossa ilmenee korruptiota tai epäeettistä toimintaa.¹⁶ Vuoden 2020 Poliisibarometriä tarkastellessa on tärkeä ottaa huomioon, että arviot sijoittuvat aikaan ennen Covid-19-viruksen aiheuttamaa pandemiaa eikä korona-ajan vaikutuksia kansalaisten arvioihin poliisin toiminnasta ole vielä tarkasteltu.

¹¹ Jansson 2018, 255–256, 263; Poliisi AMK Opetussuunnitelma 2020, 1–2; Poliisiksi AMK *s.a.*; Päällystätehtäviin YAMK *s.a.*.

¹² Jansson 2018, 14, 277, 279.

¹³ Jansson 2018, 259, 261–262; Poliisin toiminta ja taloussuunnitelma 2021, 3–5.

¹⁴ Vuorensyrjä & Rauta 2020, 15–16.

¹⁵ Förtroendebarmetern 2020.

¹⁶ Vuorensyrjä & Rauta 2020, 16.

2.2. Sielunhoito ja auttava kohtaaminen

Sielunhoidolla tarkoitetaan kirkkojen ja uskonnollisten yhteisöjen piirissä tapahtuvaa ihmisten mieleen ja psyykkiseen kokemistodellisuuteen kohdistuvaa auttamista. Se on kristilliseen uskoon pohjautuvaa ihmisen psyykkistä ja hengellistä tukemista. Paavo Kettunen sekä Carrie Doehring kuitenkin kuvailevat sielunhoidon olemusta monivivahteiseksi, mikä vaikeuttaa käsitteen määrittelyä. Perusolemukseltaan sielunhoito voidaan nähdä ihmisen kohtaamisena, jossa tärkeintä on olla läsnä ja kuunnella. Doehringin mukaan sielunhoidolla ei ole yhtä selkeää yleistä tavoitetta, vaan tavoite riippuu avun tarpeesta ja tilanteen kontekstista.¹⁷

Doehring jakaa sielunhoidon kahteen osa-alueeseen: sielunhoitoon ja hengelliseen tukeen (*spiritual care*). Doehringin mukaan sielunhoito on tunnustuksellista ja se toteutuu kristillisen yhteisön kontekstissa. Sielunhoidollisissa kohtaamisissa auttaja ja autettava jakavat usein samankaltaisen uskonnollisen vakaumuksen. Kohtaamisissa voidaan esimerkiksi käsitellä uskonnollisia kysymyksiä ja aiheita, keskittyä autettavan psyykkiseen tilaan tai käydä läpi autettavan elämäntilannetta ja kokemuksia. Joskus näitä teemoja voidaan käsitellä myös yhtäaikaisesti. Tunnustuksellisuudesta ja eksklusiivisuudesta huolimatta sielunhoito voi silti olla Doehringin ja Kettusen mukaan monipuolista ja se voi toteutua monin eri tavoin. Doehring huomioi myös uskonnollisen yhteisön sisällä toteutuvan monimuotoisuuden ja kehottaa sielunhoidossakin huomioimaan erilaiset yhteisössä läsnä olevat uskonnolliset identiteetit ja ajattelutavat.¹⁸

Hengellinen tuki on puolestaan sielunhoitoa monipuolisempi käsite, joka ottaa huomioon monet erilaiset katsomukset. Doehring kuvailee hengellistä tukea inklusiiviseksi, monikulttuuriseksi sekä uskonnollisia rajoja ylittäväksi. Sielunhoidon tunnustuksellisuuteen ja kristilliseen kontekstiin verrattuna hengellistä tukea voi tapahtua monipuolisissa konteksteissa ja erilaisissa sekulaareissa ympäristöissä, kuten esimerkiksi terveydenhuollossa, armeijassa tai koulussa. Keskeistä hengellisessä tuessa on kuuntelu ja keskinäinen kunnioitus. Koska hengellisen tuen uskonnollinen ja hengellinen kenttä on kattava, hengellisen tuen tarjoajalla tulee olla riittävä ymmärrys eri katsomuksista ja vakaumuksista. Auttajalta myös edellytetään avoimuutta sekä muuntautumis- ja sopeutumiskykyä erilaisia ihmisiä ja heidän katsomuksiaan kohdatessaan.¹⁹ Auli Vähäkangas kuitenkin huomauttaa, että hengellisen tuen heikkous on sen yleistettävyydessä. Lisäksi esimerkiksi terveydenhuollossa potilaat ovat kokeneet, ettei hengellinen tuki vastaa kaikkiin heidän hengellisiin tarpeisiinsa.²⁰

¹⁷ Kettunen 2013, 15–16, 18, 116; Doehring 2016, xix, xxii.

¹⁸ Kettunen 2013, 16; Doehring 2016, xxiii–xxiv.

¹⁹ Doehring 2016, xv–xvi, xxi, xxiii–xxiv.

²⁰ Vähäkangas 2021, 138–139.

Keskeinen osa suomalaista sielunhoidon kenttää ovat sielunhoidon erityistyömuodot, joita kutsutaan myös erityissielunhoidoksi. Näitä ovat muun muassa sairaalasielunhoito, perheneuvontatyö, Palveleva puhelin sekä vankilasielunhoito, jossa esimerkiksi poliisipapin rooli on merkittävä.²¹ Lisäksi eri seurakunnissa on henkisen huollon eli Hehun organisaatioita, jotka koostuvat seurakunnan viranhaltijoista. HeHun tehtävänä on tarjota tukea ja läsnäoloa erityisesti onnettomuuden uhreille ja heidän läheisilleen. HeHu-ryhmät tekevät tiivistä yhteistyötä paikallisen hätäkeskuksen, poliisin ja pelastusviranomaisten kanssa.²² Nämä sielunhoidon työmuodot erottuvat paikallisseurakunnissa tehtävästä sielunhoidosta ja niillä on suuri yhteiskunnallinen merkitys ja arvo. Erityissielunhoito ja sen työmuodot ulottavat sielunhoidon kirkon ulkopuolisiin ympäristöihin ja yhteisöihin. Erityissielunhoitoa tekevät pappien lisäksi myös muut kyseisissä ympäristöissä työskentelevät työntekijät sekä koulutetut vapaaehtoiset. Tämä tarkoittaa sitä, että erityissielunhoidossa sielunhoitajan nimitystä voidaan käyttää joissakin tilanteissa erittäin väljästi.²³ Erityissielunhoidon työmuodot ovat syntyneet vastauksena ihmisten tarpeisiin ja hätään, ja niillä on ollut vaikutusta myös paikallisseurakunnissa tehtävään sielunhoitoon sekä tapaan, jolla ihmisten elämäntilanteita kohdataan.²⁴

Sielunhoito ja sen menetelmät jakautuvat eri suuntauksiin. Nämä ovat keerygmaattinen, lähimmäiskeskeinen, psykodynaaminen, ratkaisukeskeinen, voimavarakeskeinen, seurakunnallinen sekä yhteiskunnallis-yhteisöllinen sielunhoito. Oman tutkielmani kannalta keskeisiä ovat ratkaisukeskeinen ja lähimmäiskeskeinen sielunhoito. Ratkaisukeskeinen sielunhoito on lyhytkestoista, ja siinä autettava on aktiivinen toimija ja sielunhoitaja toimii ikään kuin ohjaajana, joka pyrkii tukemaan autettavaa muuttamaan toimintatapojaan ja saavuttamaan tavoitteitaan.²⁵ Lähimmäiskeskeinen sielunhoito sen sijaan perustuu ei-ohjaavaan vuorovaikutukseen, autettavan ehdottomaan hyväksymiseen, aktiiviseen kuunteluun ja molemminpuolisuuteen.²⁶ Sielunhoitajan tehtävänä on toimia mahdollistajana ja peilinä. Lähimmäiskeskeinen sielunhoito on tärkeää erityisesti kriiseissä, kuten sairautta ja kuolemaa kohdatessa, jolloin sielunhoitaja tukee autettavaa sopeutumaan tilanteeseen sekä ylläpitämään autettavan toimintatasoa. Sielunhoitajan ei tarvitse aina näissä tilanteissa keksiä lohduttavia sanoja, vaan pelkkä empatian osoittaminen, läsnäolo ja hiljaisuus riittävät. Isto Peltomäki

²¹ Kettunen 2013, 18–20, 35; Sairaalasielunhoito ja poliisipappi 2020.

²² Pihlaja & Huokuna 2011, 1.

²³ Vähäkangas 2021, 137.

²⁴ Kettunen 2013, 28–30.

²⁵ Gothóni 2014, 26, 33–36.

²⁶ Peltomäki 2019, 25–26.

huomauttaa kuitenkin, että lähimmäiskeskeiseen sielunhoitoon sisältyy liian toiveikas oletus ihmisten automaattisesta ja itsenäisestä toipumisesta, eikä se ota aina huomioon todellisten arkisten tilanteiden monimutkaisuutta ja hankaluutta.²⁷

Auttava kohtaaminen merkitsee vierelle asettumista, jossa tutkiskellaan ja jaetaan elämään liittyviä ongelmia ja kysymyksiä sekä etsitään niihin yhdessä ratkaisuja. Auttava kohtaaminen ja hengellinen tuki muistuttavat toisiaan ja niistä on löydettävissä samoja sisältöjä ja lähtökohtia, kuten esimerkiksi laaja uskonnollinen ja hengellinen kenttä. Auttava kohtaaminen on sielunhoitoa laajempi ja kattavampi käsite, mutta se ei kuitenkaan poissulje sielunhoitoa vaan auttava kohtaaminen voi kattaa sisäänsä myös sielunhoidon. Tämä näkyy muun muassa siten, että sielunhoidossa ja auttavassa kohtaamisessa on runsaasti samoja piirteitä. Auttava sielunhoidollinen kohtaaminen ottaa huomioon sekä ihmisen arkisen elämän ongelmat että hänen eksistentiaaliset kysymyksensä. Näitä molempia pystytään lähestymään ja tarkastelemaan ihmisen tunne-elämän ja kokemusmaailman kautta. Kettusen mukaan auttava kohtaaminen toteutuu silloin, kun autettavalle sekä hänen tunteillensa ja kokemuksillensa annetaan tilaa ja ne otetaan tosissaan, mikä puolestaan mahdollistaa avuntarpeen tunnistamisen.²⁸

Sielunhoidossa ja auttavassa kohtaamisessa keskeistä on keskustelu ja kerronta eli auttajan ja autettavan välinen vuorovaikutus.²⁹ Kerronnan ja tarinoiden avulla autettava voi välittää ajatuksensa, tunteensa ja huolensa auttajalle.³⁰ Tässä auttavan kohtaamisen ydintapahtumassa sielunhoitajaa voidaan kuvata container-funktiolla. Sielunhoitaja siis vastaanottaa ja sisällyttää autettavan tunteet, käsittelee ja jäsentää niitä ja lopuksi palauttaa ne autettavalle erilaisen näkökulman kanssa.³¹ Onnistunut vuorovaikutus perustuu molemminpuolisuuteen sekä toisen sanoman ymmärtämiseen.³² Luottamukseen pohjautuva yhteys rohkaisee esimerkiksi patoutuneiden ongelmien, tunteiden tai ajatusten esiin tuomiseen ja käsittelyyn sekä merkitysten, yhteyksien ja ratkaisujen löytämiseen autettavan elämäntilanteessa.³³ Vuorovaikutusta tapahtuu sekä sanallisesti että sanattomasti, ja siksi kehonkielellä on tärkeä rooli kohtaamisissa. Kehollisuus, eleet, asento, ilmeet ja äänensävy ovat

²⁷ Gothóni 2014, 30–33; Peltomäki 2019, 22.

²⁸ Kettunen 2013, 97, 114, 258.

²⁹ Latvus & Elenius 2007, 13; Kettunen 2013, 85.

³⁰ Doebling 2016, xiv–xvi.

³¹ Kettunen 2013, 48–49, 118.

³² Gothoni 2020, 29–30.

³³ Doebling 2016, xv, xxi.

osa sielunhoidollista vuorovaikutusta, joiden avulla näytetään ja vastaanotetaan esimerkiksi tunteita sekä ilmaistaan, että kerrottu asia on sisäistetty.³⁴

Sielunhoitajan ja auttavan kohtaajan tärkeät työkalut ovat kuuntelu ja myötätunto. Näiden avulla sielunhoitaja pystyy asettumaan toisen asemaan ja tilanteeseen, jolloin hän kykenee ymmärtämään autettavan näkökulmaa, eläytymään tämän kokemusmaailmaan ja tarjoamaan apua.³⁵ Myötätunto perustuu sosiaaliseen älykkyyteen, joka tarkoittaa kykyä aistia toisten ihmisten tunteita sekä taitoa toimia havaintojen pohjalta sujuvasti kohtaamisessa.³⁶ Esimerkiksi auttajan kehonkieli ja erilaiset ulospäin näkyvät reaktiot autettavan puheeseen ilmaisevat auttajassa syntyvää myötätuntoa sekä eläytymistä autettavan elämäntilanteeseen.³⁷ Kuunteleminen mahdollistaa vuorovaikutus- ja luottamussuhteen rakentumisen auttajan ja autettavan välille. Luotettavan vuorovaikutussuhteen muodostaminen on kuuntelemisen ydin. Turvallisuus puolestaan on luottamuksen kivijalka ja ylläpitäjä.³⁸ Myötätunnon perustana on jaettu ihmisyyys sekä aito ja autenttinen kohtaaminen.³⁹

Anne Birgitta Pessin ja Frank Martelan mukaan myötätunto on toimintaa, jonka empatia eli tunneyhteys ja toiseen ihmiseen samaistuminen voivat saada aikaan. Empatia ei vielä itsessään tarkoita toimintaa, vaan se voi saada aikaan motivaation toimia ja auttaa. Käytännössä myötätunto voi ilmetä auttamishaluna esimerkiksi eri ammattiauttajissa.⁴⁰ Empatia voi kuitenkin toimia vinoutuneesti, jolloin ihminen kokee tunneyhteyttä ainoastaan samankaltaisiin ihmisiin. Empatia voi olla myös liiallista, mikä johtaa myötätuntuupumukseen ja lamauttaa ja turruttaa auttajan. Empatiaa voidaan myös käyttää väärin, jolloin toisen tunteiden ymmärtämisen avulla manipuloidaan ja vahingoitetaan toista.⁴¹

Luottamuksen ja vuorovaikutussuhteen rakentuminen edellyttää läsnäoloa. Sielunhoidon toteutumisessa on olennaista toisen läsnäolo, vuorovaikutus ja huolenpito. Tämä ”toinen” voidaan ymmärtää esimerkiksi toisena ihmisenä tai kristillisen uskon mukaisena Jumalana.⁴² Raili Góthoni käyttää käsitettä viipyilevä läsnäolo, mikä tarkoittaa kohtaamista tässä ja nyt. Kuunteleminen tarvitsee viipyilyä ja kiireettömyyttä. Juuri kiireettömyys vapauttaa läsnäoloon sekä antaa tilan keskittymiselle sekä eläytyvälle ja aktiiviselle kuuntelulle. Auttajan on tärkeä tavoitella kohtaamistilanteessa sisäistä häiriötöntä tilaa eli ikään kuin oman sisäisen

³⁴ Goleman 2007, 93; Kettunen 2013, 88; Doehring 2016, 53–55; Gothóni 2020, 30.

³⁵ Doehring 2016, xiv–xvi, 117.

³⁶ Goleman 2007, 93.

³⁷ Doehring 2016, 57.

³⁸ Gothóni 2020, 91–92.

³⁹ Pessi & Martela 2017, 14–15.

⁴⁰ Nissinen 2007, 13; Pessi & Martela 2017, 13–14.

⁴¹ Nissinen 2007, 12, 55; Pessi & Martela 2017, 14.

⁴² Kettunen 2013, 47; Peltomäki 2019, 20–21; Gothóni 2020, 93.

äänen hiljentämistä sekä omien ennakkoluulojen ja muiden henkilökohtaisten asioiden syrjään siirtämistä.⁴³ Auttajan on myös suostuttava omaan tietämättömyytensä, jotta autettavalla on tilaa olla oman elämänsä ja kokemuksiensa asiantuntija. Kiireetön ja rauhallinen olemus kertovat, että auttajalla on aikaa ja kiinnostusta keskittyä autettavan asioihin ja ongelmiin. Läsnaolon avulla vaikeitakin asioita ja tunteita pystytään jakamaan. Tällöin pelkkä läsnaolo itsessään voi olla rohkaisevaa ja lohduttavaa.⁴⁴

Perinteisesti sielunhoidon on katsottu kuuluvan papin työtehtäviin, mutta Kettunen huomauttaa, että periaatteessa kuka tahansa kastettu seurakuntalainen voi toimia sielunhoitajana. Tällöin voidaan vedota yleiseen pappeuteen.⁴⁵ Sielunhoidon ei tarvitse myöskään olla sidoksissa tiettyyn uskonnolliseen traditioon tai vakaumukseen, vaan se voidaan Doehringin näkemykseen viitaten ymmärtää myös universaalina hengellisenä tukena.⁴⁶ Vähäkangas huomauttaa, että sielunhoidon professionalisoitumisen myötä sielunhoitajan nimitys ja sielunhoidon harjoittaminen ovat ulottuneet useille eri ammateille. Tämä on myös lisännyt sielunhoidon käsitteen ja alan laajentumista sekä ei-tunnustuksellisuutta.⁴⁷ Seurakunnan työntekijöiden lisäksi Kettunen mainitsee muun muassa lääkärin, uskonnonopettajan, terveydenhuoltoalan työntekijän ja sosiaalityöntekijän, joiden toiminnalla on saattanut olla sielunhoidollisia vaikutuksia toiselle ihmiselle. Jos sielunhoitoa voi toteuttaa riippumatta avunantajan ja avun saajan uskonnollisesta vakaumuksesta, sielunhoito ei rajoitu esimerkiksi vain pappeihin ja muihin seurakunnan työntekijöihin vaan sitä voidaan soveltaa erityissielunhoidon pohjalta myös muihin ammatteihin.⁴⁸ Tämän perusteella sielunhoidon ja auttavan kohtaamisen näkökulman voisi ulottaa myös poliisin työn tarkasteluun. Sielunhoidon määritelmän mukaan poliisit eivät ole sielunhoitajia, koska he eivät työskentele uskonnollisen yhteisön piirissä. Poliisit voidaan vaivattomammin luokitella auttavan kohtaamisen piiriin, mutta poliisien toiminnalla saattaa silti olla sielunhoidollinen vaikuttavuus erilaisissa kohtaamistilanteissa, vaikka he eivät itse pyrkisikään toimimaan sielunhoitajina.⁴⁹

Tässä tutkielmassa tulen käyttämään pääasiassa auttavan kohtaamisen käsitettä, jonka avulla tarkastellaan ja kuvataan erilaista kohtaamistilanteissa tapahtuvaa toimintaa. Sielunhoito sisältyy auttavaan kohtaamiseen, ja sen kautta tarkastellaan erityisesti aineistossa havaittavissa olevia sielunhoidon eri suuntauksia.

⁴³ Góthoni 2020, 33, 109–111.

⁴⁴ Kettunen 2013, 93–94, 97; Góthoni 2014, 194.

⁴⁵ Hakala 2007, 238–239; Kettunen 2013, 71–72.

⁴⁶ Doehring 2016, xxiii.

⁴⁷ Vähäkangas 2021, 136.

⁴⁸ Kettunen 2013, 18–20, 36, 72–73; Liefbroer et al. 2019, 248.

⁴⁹ Kettunen 2013, 68, 72.

2.3. Kohtaaminen poliisin työssä

Merkittävä työmuoto, jossa poliisi kohtaa asiakkaita erilaisissa arkisissa tilanteissa, on niin sanottu poliisin kenttätö eli valvonta- ja hälytystoiminta. Käytännössä tämä tarkoittaa hätäkeskuksen antamien tehtävien suorittamista. Kenttätö ja siihen liittyvät tehtävät ovat hyvin monipuolisia ja kohtaamistilanteet voivat olla hyvin erilaisia.⁵⁰ Toinen asiakkaiden kohtaamista sisältävä keskeinen työmuoto on rikostutkinta ja siihen sisältyvä esitutkinta. Esitutkintaan kuuluu kuulustelu, joka on keskustelua poliisin ja asiakkaan välillä ja jonka avulla poliisi pyrkii selvittämään rikoksen kannalta keskeisiä asioita.⁵¹

Erilaisia työtilanteita ja ihmisiä kohdatessaan poliisin on omaksuttava työssään monia erilaisia rooleja ja huomioitava samaan aikaan monia eri asioita.⁵² Joskus tilanteet ovat odottamattomia. Poliisin tehtävä on järkyttävissäkin tilanteissa ja eri rikospaikoilla ottaa tilanne hallintaan ja pysyä rauhallisena.⁵³ Poliisin työhön ja rooliin kuuluu jatkuva tasapainottelu keskenään ristiriitaisten tavoitteiden ja arvojen välillä. Poliisin pitää olla tehtävissään tehokas, mutta toisaalta työ vaatii myös pysähtymistä ja kiireettömyyttä asiakkaiden kanssa. Poliisiin tulee ylläpitää yleistä järjestystä ja turvallisuutta, mutta toisaalta tämä ei saa rajoittaa tai loukata yksilön vapautta. Poliisilla on valta ja oikeus voimankäyttöön, mutta samalla on epäselvää, missä menee vallan väärinkäytön rajat.⁵⁴

Kimmo Kiiski nostaa esiin myös ammattiroolin suojaavan vaikutuksen. Ammattiin kuuluva rooli mahdollistaa poliisin omien tunteiden siirtämisen taka-alalle työtehtäviä suorittaessa, mikä parantaa keskittymistä tehtävän hoitamisessa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että poliisin tulisi kokonaan tukahduttaa tunteensa. Kun ammattirooli purkautuu tilanteen vaatiessa jo työtehtävän aikana tai vasta sen jälkeen, omille henkilökohtaisille tunteille tulee tilaa.⁵⁵

Poliisin työ on ajoittain kuormittavaa, mikä voi johtaa työuupumukseen. Poliisin henkilöstöbarometrin mukaan työuupumus voi ilmetä kuormittumisena, kyynistymisenä ja heikentyneenä itsetuntona. Tutkimuksen mukaan lähes joka kolmas vastaaja kokee hukkuvansa työhönsä ja lähes puolet vastaajista ajattelevat työasioitaan myös vapaa-ajalla. Kyynistyminen ilmenee muun muassa siten, että pieni osa vastaajista kokee ärsyntyvänsä asiakkaisiin eikä kykene eläytymään asiakkaiden ongelmiin. Yhdellä viidestä vastaajasta työuupumus on

⁵⁰ Poliisi AMK Opetussuunnitelma 2020, 27; Majanen *s.a.*.

⁵¹ Esitutkintalaki 22.7.2011/805; Rikoksen tutkinta *s.a.*.

⁵² Ellonen & Nurmi 1997, 213.

⁵³ Kiiski 2009, 106.

⁵⁴ Jansson 2018, 270.

⁵⁵ Kiiski 2009, 109–112.

johtanut itsetunnon heikentymiseen, jolloin he kokevat itsensä riittämättömäksi työssään.⁵⁶ Työuupumuksen ehkäisemiseksi on tärkeää kiinnittää huomiota poliisien omaan jaksamiseen, toteuttaa uupumusta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä työyhteisössä sekä antaa poliiseille mahdollisuus työtilanteiden läpikäymiseen ja purkuun.⁵⁷

Kuoleman kohtaaminen on yksi sielunhoidon ja auttavan kohtaamisen erityisosaamisen alue, joka liittyy kiinteästi myös poliisien työhön. Poliisit kohtaavat erityisesti kuolinviestitehtävillä omaisten surun alkuvaiheen, johon liittyy menetyksen todellisuuden hyväksyminen sekä erilaisia voimakkaita tunteita.⁵⁸ Kiiski kehottaa, että kuolinviesti tulee toimittaa omaisille henkilökohtaisesti. Kohtaamisessa tulee noudattaa hienotunteisuutta samalla toimien määrätietoisesti ja asiallisesti.⁵⁹ Poliisien tehtävä on kertoa mitä on tapahtunut, mutta heidän on tärkeä myös valmistella omaiset suruviestin vastaanottamiseen ja huolehtia omaisten voinnista ja reaktioista välittömästi tiedon vastaanottamisen jälkeen. Poliisit voivat esimerkiksi jäädä keskustelemaan ja kuuntelemaan omaisia ja olla yksinkertaisesti läsnä surun keskellä. Tärkeintä on sanaton myötätunto ja myötäelävä suhtautuminen. Omaista ei saa jättää yksin tiedon kanssa.⁶⁰ Kuolinviestitehtävälle voi osallistua myös poliisipappi, joka vastaa omaisten kokeman kriisin jälkihoidosta.⁶¹ Kuuntelussa, läsnäolossa, lohduttamisessa ja rauhallisen, kiireettömän ja turvallisen ilmapiirin luomisessa on havaittavissa selkeitä yhtymäkohtia auttavaan kohtaamiseen.⁶²

Poliisiammattikorkeakoulun lukuvuosien 2020–2022 opetussuunnitelmasta ilmenee, että poliisikoulutukseen sisältyy kohtaamiseen liittyvää opetusta, mutta sitä on suhteellisen vähän. Poliisin kohtaamistaitojen peruspohjana toimivat vuorovaikutus- ja kielitaidot, joihin perehdytään Poliisiviestinnän opintojaksolla (3 op).⁶³ Valvonta- ja hälytystoiminnan opintokokonaisuuteen sisältyvillä osajaksoilla Hälytystehtävät ja valvonta 1 (5 op) ja Hälytystehtävät ja valvonta 2 (5 op) harjoitellaan toimimaan poliisipartiossa eri rooleissa, hallitsemaan erilaisia vuorovaikutuksen taitoja kohtaamistilanteissa ja tunnistamaan vaativia vuorovaikutustilanteita sekä niihin liittyviä toimintamalleja. Osajaksoihin sisältyvät muun muassa kuolinviestin toimittamisen läpikäynti sekä tutustuminen poliisiyhteistyöhön sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa.⁶⁴ Rikostorjunta- ja tutkintaosaamisen opintokokonaisuuden

⁵⁶ Koivuniemi 2011, 208–215.

⁵⁷ Kiiski 2009, 110–112; Koivuniemi 2011, 217, 220.

⁵⁸ Kettunen 2013, 127; Góthoni 2014, 194; Góthoni 2020, 110.

⁵⁹ Kiiski 2009, 50, 99.

⁶⁰ Kiiski 2009, 100, 102–103.

⁶¹ Sairaalasielunhoito ja poliisipappi 2020.

⁶² Kettunen 2013, 93.

⁶³ Poliisi AMK Opetussuunnitelma 2020, 15–16.

⁶⁴ Poliisi AMK Opetussuunnitelma 2020, 31–32.

esitutkinnan opintojaksoon sisältyvä Kuulustelut -osajakso (2 op) valmistaa opiskelijan kohtaamaan asiakkaita kuulustelutilanteissa sekä ymmärtämään lapsen kohtaamiseen liittyviä erityispiirteitä.⁶⁵ Yhteiskunnallisen turvallisuuden kehittämisosaamisen opintokokonaisuuteen sisältyvä Poliisi, yksilö ja yhteiskunta -osajakson (3,5 op) yhtenä tavoitteena on oppia kohtaamaan erilaisia asiakkaita ja asiakasryhmiä.⁶⁶

Poliisin 180 opintopisteen tutkinnosta kohtaamiseen liittyvää opetusta on kaiken kaikkiaan 18,5 op eli noin 10 prosenttia koko tutkinnon laajuudesta. On myös otettava huomioon, että edellä mainittujen opintojen sisällöt eivät liity pelkästään kohtaamiseen vaan opintoihin sisältyy myös muita asiakokonaisuuksia kohtaamisen ohella. Aiempaan opetukseen ja edellisiin opetussuunnitelmiin verrattuna kohtaamiseen ja erityisesti kuolinviestin toimittamiseen liittyvää opetusta on kuitenkin lisätty poliisikoulutukseen.⁶⁷

Vuoden 2020 Poliisibarometristä ilmenee, että yli puolet tutkimukseen osallistuneista henkilöistä ei ole ollut millään tavalla yhteydessä poliisiin kuluneen 12 kuukauden aikana. Yleisin syy poliisikontaktille olivat lupapalvelujen käyttäminen. Nämäkin lupapalveluihin liittyvät kohtaamiset ovat kuitenkin vähentyneet palveluiden muuttuessa sähköisiksi ja siirtyessä Internetiin. Rikoksiin, järjestyshäiriöihin ja liikenteessä tapahtuviin tilanteisiin liittyvät kohtaamiset olivat hyvin vähäisiä.⁶⁸ Tutkimuksesta voidaan päätellä, että suomalaiset kohtaavat poliisin suhteellisen harvoin. Toisaalta rikollisuus on lisääntynyt Suomessa 2010-luvun lopulla, ja tämä on ilmennyt myös rikosten ilmoittamisaltiuden lisääntymisenä.⁶⁹ Rikollisuuden lisääntyminen voi jatkossa tarkoittaa myös poliisin kanssa tapahtuvien kohtaamisten lisääntymistä.

Poliisibarometri-tutkimuksessa kerättiin myös arvioita poliisin onnistumisesta asiakaspalvelutilanteissa. Yleisimmissä poliisin kohtaamistilanteissa on kyse ainoastaan kuuntelemisesta ja puhumisesta.⁷⁰ Poliisin kanssa kohtaamistilanteessa olleet asiakkaat olivat samaa mieltä muun muassa siitä, että poliisin asennoituminen oli ymmärtäväistä ja asiallista, poliisi oli hienotunteinen asiakkaan asiaa kohtaan, poliisi arvosti heitä asiakkaana ja poliisi toimi puolueettomasti ja ammattitaitoisesti.⁷¹ Tulokset antavat tärkeää tietoa poliisin toiminnasta kohtaamistilanteissa asiakkaiden näkökulmasta. Kokemukset poliisin ymmärtäväisyydestä, arvostuksesta sekä hienotunteisuudesta asiakkaan asiaa tai huolta kohtaan

⁶⁵ Poliisi AMK Opetussuunnitelma 2020, 35–36.

⁶⁶ Poliisi AMK Opetussuunnitelma 2020, 40.

⁶⁷ Seikkula & Seikkula 2017, 95–96; Auranen & Huhta 2019, 14–15.

⁶⁸ Vuorensyrjä & Rauta 2020, 87–88.

⁶⁹ Vuorensyrjä & Rauta 2020, 17–18.

⁷⁰ Jansson 2018, 271.

⁷¹ Vuorensyrjä & Rauta 2020, 89.

voivat mahdollisesti tarkoittaa sitä, että tilanteissa on tapahtunut auttavaan kohtaamiseen viittaavaa toimintaa.

Poliisin toiminta- ja taloussuunnitelmassa 2022–2025 todetaan, että vakavien rikosten tehokas paljastaminen ja selvittäminen edellyttää sitä, että ihmisten kohtaamiseen tullaan kiinnittämään huomiota kaikessa poliisitoiminnassa. Tämä voi tarkoittaa sekä yksittäisten asiakkaiden kanssa tapahtuvia kohtaamistilanteita että yleistä poliisin näkyvyyttä ja läsnäoloa yhteiskunnassa.⁷² Yleisen turvallisuuden ja poliisiin kohdistuvan luottamuksen ylläpitäminen, rikollisuuden ennaltaehkäiseminen ja selvittäminen sekä poliisin palveluiden ja viestinnän kehittäminen edellyttävät poliisilta näkyvyyttä. Tämä voi tarkoittaa muun muassa valvomista kaduilla ja verkossa, yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa, rikoksiin liittyvän tietoisuuden lisäämistä ja viestinnän monipuolistamista. Näkyvyys voi tehdä poliisista helposti lähestyttävämmän ja siten edesauttaa kohtaamista, rikosten ilmoitusaktiivisuutta ja poliisitoiminnan vaikuttavuutta.⁷³

Poliisin toiminta- ja taloussuunnitelmasta ilmenee, että asiakkaiden kotona tapahtuvat kohtaamiset poliisin kanssa ovat lisääntyneet koronapandemian myötä. Liikkumisrajoitusten ja etätyöskentelyn vuoksi ihmiset viettävät enemmän aikaa kotona, mikä on ilmennyt myös perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan liittyvien hälytystehtävien lisääntymisenä. Myös kohtaamiset nuorten kanssa ovat lisääntyneet nuorten tekemien rikosten sekä koronarajoitusten aiheuttaman pahoinvoinnin ja uupumisen vuoksi.⁷⁴ Toiminta- ja taloussuunnitelmassa vuosille 2022–2025 asetettujen tavoitteiden mukaan poliisi pyrkii rikosten paljastamisessa ja selvittämisessä kiinnittämään erityistä huomiota heikoimmassa ja haavoittuvassa asemassa oleviin rikoksen uhreihin, kuten esimerkiksi naisiin, lapsiin ja nuoriin. Asiakkaiden ja rikosten uhrien auttamista ja tukemista pyritään edistämään siten, että rikoksen uhri ohjattaisiin tarvittaessa tuki- ja kriisipalveluihin heti akuutissa vaiheessa. Tämä edellyttää poliisilta kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoja, kiireettömyyttä sekä ihmisen psyykkiseen ja henkiseen terveyteen liittyviä tietotaitoja, jotta poliisilla on kyky tunnistaa tuki- ja kriisipalveluita tarvitsevat asiakkaat.⁷⁵

2.4. Aiempi tutkimus

Terveystieteiden alan ammattilaisten työssä tapahtuvaa auttavaa kohtaamista sekä työn sielunhoidollisia ulottuvuuksia on tutkittu runsaasti. Anke Liefbroerin, Ruud Ganzevoortin ja

⁷² Poliisin toiminta ja taloussuunnitelma 2021, 7, 11.

⁷³ Poliisin toiminta ja taloussuunnitelma 2021, 7–12.

⁷⁴ Poliisin toiminta ja taloussuunnitelma 2021, 3, 5.

⁷⁵ Poliisin toiminta ja taloussuunnitelma 2021, 9–10.

Erik Olsmanin tutkimuksessa ehdotetaan spirituaalisen ja eksistentiaalisen ulottuvuuden lisäämistä – tai ennemminkin olemassaolon tiedostamista – terveydenhuollossa, mikä kattaa sisäänsä sekä asiakkaat että työntekijät. Tutkimuksessa väitetään, että kaikkien hoidon ja avun tarjoajien ammattilaisten työnkuvaan voi sisältyä hengellinen ulottuvuus (*spiritual domain*). Tällöin hengellisyys ymmärretään laajana ja monipuolisena käsitteenä, joka ei ole sidoksissa tiettyyn uskontoon tai instituutioon.⁷⁶

Liefbroerin, Ganzevoortin ja Olsmanin tutkimus antaa samalla vastauksia siihen, miten terveydenhuoltoalan työntekijät itse ymmärtävät hengellisyyden aseman terveydenhuollossa sekä omat valmiutensa hengellisen tuen tarjoajina. Näitä käsityksiä havainnollistetaan neljän erilaisen sektorin avulla. Ensimmäinen sektori koostuu käsityksistä, joiden mukaan hengellinen ulottuvuus on läsnä terveydenhuollossa ja kuuluu myös työntekijöiden työnkuvaan. Avunantajan omalla hengellisyydellä ja vakaumuksella on tällöin tärkeä rooli avun tarjoamisessa. Toisen sektorin mukaan hengellinen ulottuvuus tulee ottaa huomioon terveydenhuollossa, mutta avun tarjoajan omalla vakaumuksella tai hengellisyydellä ei ole merkitystä. Kolmannen sektorin mukaan hengellinen ulottuvuus ja siihen liittyvä työ kuuluu ainoastaan asiantuntijoille kuten esimerkiksi papeille. Tällöin asiantuntijan omalla hengellisyydellä ja vakaumuksella on tärkeä rooli avun annossa. Neljännen sektorin mukaan hengellinen ulottuvuus kuuluu ainoastaan asiantuntijoille, mutta asiantuntijan omalla vakaumuksella ei ole merkitystä avun tarjonnassa. Kaksi ensimmäistä sektoria vahvistavat laajaa ja monipuolista käsitystä sielunhoidosta, jossa terveydenhuollon hengellinen ulottuvuus on monipuolista ja sielunhoidon tarjoaminen kuuluu kaikille työntekijöille. Kolmas ja neljäs sektori puolestaan edustavat rajattua ja suppeaa käsitystä sielunhoidosta, jossa vain koulutetut asiantuntijat, kuten esimerkiksi papit, vastaavat sielunhoidon tarjoamisesta potilaille.⁷⁷

Rachel Harrald, Chiara Consentino, Robert Keasley ja Francesco Sulla ovat myös tarkastelleet hoitajia hengellisen tuen (*spiritual care*) tarjoajina sekä hoitajien valmiuksia ja halukkuutta tarjota potilaille hengellistä tukea. Tutkijoiden mukaan hoitajat eivät aina kykene tarjoamaan hengellistä tukea potilailleen eivätkä arvioimaan potilaiden hengellisiä tarpeita. Tutkimustulosten mukaan hoitajat tiedostavat hengellisen tuen tarjoamisen osana hoitajan työtehtäviä sekä potilaiden hengellisten tarpeiden olemassaolon, mutta kaikki hoitajat eivät silti koe pystyvänsä tarjoamaan potilaille hengellistä tukea. Koulutuksella on keskeinen vaikutus hoitajien käsityksiin työn hengelliseen ulottuvuuteen liittyvistä tiedoista ja taidoista. Sen sijaan hoitajien omalla vakaumuksella ja hengellisyydellä ei ollut suurta merkitystä hengellisen tuen

⁷⁶ Liefbroer et al. 2019, 244, 246.

⁷⁷ Liefbroer et al. 2019, 246, 250, 254.

tarjoamisen kannalta. Hoitajat, jotka kokivat saaneensa kattavan koulutuksen ja sitä kautta valmiudet tarjota hengellistä tukea, olivat itsevarmempia omista tiedoistaan ja taidoistaan ja pystyivät tarjoamaan potilaille hengellistä tukea. Suurin osa hoitajista koki kuitenkin työn hengelliseen ulottuvuuteen valmistavan koulutuksen olevan puutteellista, minkä vuoksi potilaiden hengellisiin tarpeisiin vastaaminen koettiin haastavaksi.⁷⁸

Wim Smeets tarkastelee tutkimuksessaan terveydenhuollossa työskentelevien sielunhoitajien (*spiritual caregiver*) käsityksiä heidän työhönsä liittyvistä ulottuvuuksista, pohtii hengellisen tuen tavoitteita terveydenhuollossa sekä arvioi hengellisen tuen tulevaisuutta ja kehitystä terveydenhuollossa. Sielunhoitajat kokevat, että maailmankatsomuksilla on keskeinen merkitys potilaiden kokonaisvaltaisessa huomioimisessa ja hoitamisessa. Erilaisten maailmankatsomusten tiedostaminen ja niistä keskusteleminen edesauttavat potilaiden hengellistä terveyttä ja sen tukemista. Hengellisen tuen tarjoajat kokevat oman henkilökohtaisen katsomuksensa merkitykselliseksi, mikä vaikuttaa positiivisesti valmiuteen keskustella muiden ihmisten ja heidän katsomustensa kanssa. Suhtautumisessa omaan ja muiden maailmankatsomuksiin painottuu individualistinen näkökulma, ja katsomusten taustalla vaikuttaviin instituutioihin suhtaudutaan sen sijaan varauksella tai ne pyritään sivuuttamaan kohtaamistilanteissa. Sielunhoitajat kokevat, että hengellisen tuen tavoitteena on juuri synnyttää vuorovaikutusta eri katsomusten välillä sekä tarjota potilaille mahdollisuus keskustella katsomuksestaan. Smeets myös toteaa, että potilaan kokonaisvaltainen hoitaminen, hengellinen tukeminen sekä sielunhoitajan valmius keskustella erilaisista katsomuksellisista aiheista ja kysymyksistä edellyttävät sielunhoitajilta kattavaa koulutusta.⁷⁹

Valerie Gouse tarkastelee artikkelissaan amerikkalaisten poliisipappien toimintaa ja vuorovaikutusta kriisin kokeneiden ihmisten kanssa. Gouse painottaa, että läsnäolo, kuuntelu ja sanaton läheisyys ovat ihmisten kohtaamisessa poliisin tärkeimpiä työvälineitä. Pelkkä poliisipapin läsnäolo voi tuoda lohtua, turvaa ja vakautta tunteikkaissa ja surullisissa tilanteissa. Kohtaamiset eivät aina vaadi keskustelua uskosta ja Jumalasta, mutta keskustelu saattaa joskus johtaa esimerkiksi yhteiseen rukoukseen. Gouse tuo myös monipuolisemmin esiin poliisipapin työtehtäviä, joihin voi kuulua kuolinviestin viemisen lisäksi lohduttaminen erilaisissa tilanteissa, sairaalassa vierailu ja hautajaisiin osallistuminen. Artikkelissa myös kuvaillaan poliisien ja pappien yhteistyötä kuolinviestitehtävillä, joissa poliisilla ja papilla on omat roolinsa ja tehtävänsä. Omaiset voivat kokea poliisin läsnäolon kuolinviestiä saadessaan erittäin voimakkaana, kun taas papin läsnäolo tuntuu rauhoittavalta. Poliisit toimivat faktat kertovina

⁷⁸ Rachel et al. 2019, 51–52.

⁷⁹ Smeets 2006, 13–14, 213–215, 218, 224–225.

virkamiehinä ja pappi täydentää poliisien roolia lohduttamalla ja kuuntelemalla omaisia.⁸⁰ Vastaavaa tutkimusta poliisipapin työstä ei ole vielä tehty Suomessa.

Suomalaiset poliisit ja papit tekivät tiivistä yhteistyötä vuonna 2004 tapahtuneen Intian valtameren maanjäristyksen ja siitä seuranneen tsunamin jälkeen, jotta suomalaiset uhrin pystytettiin saattamaan takaisin kotimaahansa ja omaistensa luo. Tästä yhteistyöstä ja siihen liittyvistä kokemuksista koottiin myöhemmin julkaisu *Poliisit ja papit tsunamityössä: kirkon sairaalasielunhoito*. Seppo Häkkinen toteaa, että viranomaisten ja kirkon yhteistyöllä on syvät historialliset ja kulttuuriset juuret ja että yhteistyö tulee näkyväksi erityisesti kriisitilanteissa.⁸¹ Jyrki Markkasen mukaan poliisien ja pappien välillä vallitsee keskinäinen kunnioitus.⁸² Tämä ei ole yllättävää, sillä molemmissa ammateissa kohdataan jatkuvasti ihmiselämän raskaimpia puolia, mikä voi vahvistaa molemminpuolista ymmärrystä.⁸³ Tsunamityössä poliisit tekivät erityisesti tutkintaa, uhrien tunnistamistyötä sekä vainajien kotimatkaan saattamista, mutta he olivat myös koko prosessin ajan yhteydessä vainajien omaisiin. Tätä varten otettiin käyttöön poliisin omaisyhdistystoiminta, jonka avulla luotiin yhteys vainajien omaisten ja uhrien tunnistustyötä tekevien viranomaisten välille. Jorma Hautalan ja Niko Rantsin mukaan omaisten surun ja tuskan kohtaaminen oli kokeneellekin poliisille vaativaa ja omaan toimintaan ja puheeseen tuli kiinnittää huomiota omaista kohdatessa. Keskeistä omaisten kohtaamisessa oli keskustelu, kuuntelu, hienotunteisuus sekä omaisten kysymyksiin vastaaminen. Omaisyhdyspoliisit olivat papin kanssa paikalla myös vainajien vastaanottoseremoniassa ja muistotilaisuudessa, minkä omaiset kokivat merkitykselliseksi. Hautala ja Rantsi toteavat, ettei omaisyhdyspoliisi voi toimia ainoastaan viileän virkamiesmäisesti vaan hänen on osattava olla myös empaattinen, inhimillinen ja sydämellinen.⁸⁴ Marjatta Sunnan mukaan omaisyhdyspoliiseilla oli merkittävä rooli omaisten surussa ja menetyksen toipumisprosessissa. He tukivat, rohkaisivat ja auttoivat omaisia sekä huomioivat omaisten toiveita.⁸⁵

Anna Nikupeteri tuo väitöskirjassaan esiin eron jälkeisen vainon kokeneiden uhrien kohtaamiskokemuksia viranomaisten ja ammattilaisten kanssa. Nikupeteri painottaa, että auttaminen edellyttää asiakkaan kohtaamista sekä asiakkaan kokemusten tunnistamista ja tosissaan ottamista. Ammattilaisilla on keskeinen rooli turvallisuuden tunteen luomisessa. Sisäistä turvallisuutta luodaan asiakkaan kunnioittamisen ja haavoittuvuuden ymmärtämisen

⁸⁰ Gouse 2016, 195, 198–201.

⁸¹ Häkkinen 2006, 14.

⁸² Markkanen 2006, 54–55.

⁸³ Aalto et al. 2006, 5.

⁸⁴ Hautala & Rantsi 2006, 72–74.

⁸⁵ Sunna 2006, 99.

kautta. Ulkoista turvallisuutta vahvistetaan fyysisellä ja konkreettisella turvalla, koskemattomuudella sekä asiakkaan toimintamahdollisuuksia ylläpitämällä. Nikupeteri toteaa, että poliisit ovat keskeisessä asemassa ulkoisen turvallisuuden luojina. Poliiseilla tulee olla tarkkaavaisuutta ja tilannelukutaitoa esimerkiksi lähisuhdeväkivaltatapauksissa. Usein, kun poliisit saapuvat paikalle, uhkaavat tilanteet ovat jo ohi ja ongelmat eivät näy ulkopuoliselle, mikä vaikeuttaa uhrin tunnistamista ja auttamista.⁸⁶

Poliisin työssä tapahtuvaa kohtaamista on tarkasteltu muutamissa pro gradu -tutkielmissa. Harri Heinonen tarkastelee pro gradu -työssään poliisin toimintaa itsemurhakuolemaa koskevien suruviestien toimittamisessa vainajan omaisille. Heinosen mukaan poliisin toiminta suruviestiä viedessä ohjautuu omaisten tarpeiden ja reaktioiden mukaan. Autettavan tarpeiden huomioimisessa ja niiden pohjalta toimimisessa on havaittavissa selkeitä yhtymäkohtia sielunhoidon menetelmiin. Kohtaaminen korostuu suruviestiä viedessä muun muassa sanallisena, sanattomana ja fyysisenä vuorovaikutuksena sekä läsnäolona. Heinonen nostaa esiin poliisin lohdutuksen merkityksen omaisille sekä toivon luomisen selviytymiseen ja tulevaisuuteen.⁸⁷

Piia Kontio ja Maaret Liikkanen tarkastelevat pro gradu -tutkielmassaan miten poliisi kohtaa työssään kuolemaa. Kuoleman kohtaaminen on väistämätön osa poliisin työtä, josta tulee työkokemuksen myötä rutiininomaista. Rutinoitumisesta huolimatta poliisit kokevat vainajan omaisten kohtaamisen haastavaksi. Kontio ja Liikkanen huomauttavat, että poliisin omat käsitykset ja uskomukset kuolemasta vaikuttavat siihen, miten omainen kohdataan.⁸⁸ Tutkimukseen osallistuneiden poliisien mukaan keskeistä omaisen kohtaamisessa on ihmistuntemus, kuunteleminen sekä kyky asettua omaisen asemaan. Asiakasta ei saa jättää yksin kuoleman ja sen käsittelyn kanssa vaan poliisilla on velvollisuus tukea asiakasta, olla myötätuntoinen surussa sekä ohjata tarvitessa omainen jälkihoidon piiriin. Kontio ja Liikkanen mainitsevat myös poliisiin työhön kuuluvista erilaisista rooleista. Kuolemaa kohdatessa poliisi saattaa joutua asettumaan esimerkiksi papin, lääkärin, sotilaan tai sosiaalityöntekijän rooliin.⁸⁹

Carita Seikkula ja Tuomo Seikkula käsittelevät pro gradu -tutkielmassaan kohtaamista poliisin kanssa seksuaalisen väkivallan uhrien näkökulmasta. Tulosten perusteella he pohtivat, vastaako poliisien kohtaamiseen liittyvä koulutus uhrien tarpeisiin ja toiveisiin. Tutkimustulosten mukaan onnistuneessa kohtaamisessa poliisi huomioi uhrin tunteet ja sallii

⁸⁶ Nikupeteri, 157–159.

⁸⁷ Heinonen 2007, 42, 70–74; Kettunen 2013, 65.

⁸⁸ Kontio & Liikkanen 1998, 2, 67, 84, 89, 100.

⁸⁹ Kontio & Liikkanen 1998, 53–54, 71, 85.

niiden ilmaisun, kertoo selkeästi ja perustellen rikosprosessin etenemisestä, toimii rauhallisesti, asiantuntevasti ja empaattisesti sekä järjestää tarvittaessa uhrille apua ja tukea. Kirjoittajat ehdottavat, että poliisikoulutukseen lisätään kriiseihin ja traumaan liittyvää opetusta, jotta poliisit kykenisivät tunnistamaan niihin liittyviä reaktioita ja tunteita. Poliisin on tärkeä osata vastaanottaa uhrin tunteita ja reaktioita sekä samalla hallita ja kanavoida myös omia tunteitaan.⁹⁰

Jatkuva vaativien työtehtävien suorittaminen ja voimakkaiden tunteiden vastaanottaminen ja käsitteleminen voi olla poliiseille ajoittain kuormittavaa. Katariina Paloniemi toteaaakin pro gradu -tutkielmassaan, että poliiseilla on monipuolisia voimavaroja, joiden avulla he palautuvat työstään. Työhön liittyviä voimavaroja ovat esimerkiksi työpaikan sosiaalinen tuki, työnantajan tarjoama apu sekä työolot. Henkilökohtaiset voimavarat koostuvat muun muassa työkokemuksesta, henkisestä tasapainosta sekä positiivista käsityksistä itsestä ja maailmasta.⁹¹

Poliisiammattikorkeakoulussa on myös tehty opinnäytetöitä poliisien työssä tapahtuvasta kohtaamisesta. Inka Vähäkuopus tarkastelee opinnäytetyössään mielenterveysasiakkaiden kokemuksia kohtaamisista poliisin kanssa. Vähäkuopus korostaa poliisin läsnäolon tärkeyttä ja merkitystä asiakkaalle kohtaamistilanteissa. Hän myös nostaa esiin tarpeen kehittää poliisien tietoja ja taitoja mielenterveyteen liittyvistä sairauksista ja oireista, mikä on ajankohtaista erityisesti nuorten pahoinvoinnin ja rikollisuuden lisääntyessä.⁹² Jussi Hämäläinen käsittelee opinnäytetyössään poliisien toimintatapoja ja kokemuksia lapsen kohtaamisesta työtehtävillä. Lasta kohdatessaan poliisit kertovat kiinnittävänsä erityistä huomiota kielenkäyttöön sekä rauhoittavaan olemukseensa, jotta lapsi saisi poliisista käsityksen turvallisena ja auttavana aikuisena. Poliisit myös kertovat lapsen kohtaamiseen liittyvän voimakkaita tunteita.⁹³

Tuuli Korhonen tutkii opinnäytetyössään poliisin työhön liittyvää monikulttuurisuuden ja erilaisten uskonnollisten taustojen kohtaamista. Tarkastelun kohteena olivat erityisesti islam, hindulaisuus ja buddhalaisuus poliisin työn näkökulmasta. Haastateltavat poliisit korostivat, että kohtaamisen kannalta on tärkeää toimia yleisten hyvien käyttäytymissääntöjen mukaan sekä ymmärtää ja kunnioittaa uskonnon tärkeyttä yksilön elämässä. Korhonen toteaa, että poliisien uskontojen ja kulttuurien tuntemus voi helpottaa toimintaa ja työntekoa

⁹⁰ Seikkula & Seikkula 2017, 55, 59, 62, 70, 83, 97–100.

⁹¹ Paloniemi 2020, 64.

⁹² Vähäkuopus 2020, 2, 34–36; Poliisin toiminta ja taloussuunnitelma 2021, 5.

⁹³ Hämäläinen 2020, 4, 20–22.

monikulttuuristuvassa toimintaympäristössä.⁹⁴ Johanna Kukkasela ja Elina Simsiö tarkastelevat opinnäytetyössään poliisien valmiuksia kohdata muistisairaita. Heidän tutkimuksestaan ilmenee, että poliisit kokevat tarvitsevansa lisää tietoa ja osaamista muistisairaiden kohtaamiseen.⁹⁵ Laura Saariola nostaa sen sijaan opinnäytetyössään esille poliisien oman tarpeen tulla kohdatuksi. Poliisitkin tarvitsevat kuuntelijaa, läsnäoloa ja keskusteluapua.⁹⁶ Vaikeiden työtehtävien jälkeisissä työyhteisön yhteisissä purkukeskusteluissa tai posttraumatyöpaijoissa voi mahdollisesti olla havaittavissa auttavaa kohtaamista tai sielunhoidollisia lähestymistapoja.

⁹⁴ Korhonen 2020, 42–43, 49.

⁹⁵ Kukkasela & Simsiö 2019, 39–40.

⁹⁶ Saariola 2017, 15–16.

3 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen toteutus

3.1. Tutkimustehtävä ja -kysymys

Tämän tutkielman tutkimustehtävänä on tarkastella poliisin työssä tapahtuvaa auttavaa kohtaamista. Tähän sisältyy myös poliisin ammatin mahdollisen sielunhoidollisen ulottuvuuden etsiminen. Erityisesti keskiössä ovat kohtaamiset asiakkaiden kanssa. Tutkimuskysymykseni on: Millaista auttavaa kohtaamista poliisin työssä tapahtuu? Lisäksi tavoitteenani on herättää keskustelua siitä, voiko poliiseja kutsua joissakin tilanteissa sielunhoitajiksi.

3.2. Tutkimusaineisto ja aineiston kerääminen

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullisen tutkimuksen avulla pystytään tarkastelemaan, ymmärtämään ja selittämään ihmisten kokemuksia ja toimintaa.⁹⁷ Laadullinen tutkimus on dynaaminen prosessi, jossa aineiston kerääminen ja aineiston analyysi vaikuttavat päällekkäin: alustavaa tulkintaa voi tapahtua jo aineiston keräysvaiheessa.⁹⁸ Valitsin laadullisen tutkimusmenetelmän tutkittavan ilmiön luonteen vuoksi. Tarkoituksena ei ole tutkia poliisin työssä tapahtuvan kohtaamisen määrää vaan kohtaamisen ja siihen liittyvien tilanteiden sisältöä. Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla tutkittavaa ilmiötä pystytään lähestymään ja tarkastelemaan laajasti ja syvällisesti.⁹⁹

Poliisin työssä tapahtuvaa kohtaamista ei ole aiemmin tutkittu juuri auttavan kohtaamisen ja sielunhoidon näkökulmista. Aiemmissa tutkimuksissa ja erityisesti edellisessä luvussa esitellyissä opinnäytetöissä tarkastellaan tiettyjä poliisin työhön liittyviä teemoja, kuten kuolemaa, surua ja jaksamista, joihin kohtaaminen on voinut välillisesti liittyä.¹⁰⁰ Kohtaamista on tarkasteltu myös erilaisten ihmisryhmien tai asiakkaiden elämäntilanteiden näkökulmista.¹⁰¹ Toisin sanoen itse kohtaaminen ei ole ollut aiemmissa tutkimuksissa keskiössä, vaan kohtaamisen kautta on tarkasteltu jotain muuta ilmiötä tai tapahtumaa.

Tutkimusjoukkona ovat viranomaiset, jolloin tutkimuksen tekeminen ja aineiston kerääminen edellytti tutkimuslupan anomista. Vapaamuotoinen tutkimuslupahakemus sisälsi muun muassa tiivistelmän tutkimussuunnitelmasta, aineistonkeruumenetelmän, aineiston käytön tieteelliset perusteet, tutkimuksen nimen ja suunnitellun kestoajan, tutkimuksen toteuttajan, tutkimuksessa mahdollisesti käytettävät tietolähteet, henkilötietojen

⁹⁷ Flick 2017, 5.

⁹⁸ Hakala 2015, 20.

⁹⁹ Flick 2017, 5.

¹⁰⁰ Kts. Kontio & Liikkanen 1998, Heinonen 2007, Saariola 2017 & Paloniemi 2020.

¹⁰¹ Kts. Nikupeteri 2016, Kukkasela & Simsiö 2019, Hämäläinen 2020, Korhonen 2020 & Vähäkuopus 2020.

käyttötarkoituksen ja suojauksen sekä salassapitosopimuksen.¹⁰² Tutkimukseen osallistuvat haastateltavat työskentelivät Itä-Uudenmaan poliisilaitoksella. Tutkimuslupahakemus lähetettiin kyseisen poliisilaitoksen kirjaamoon, josta hakemus eteni poliisilaitoksen poliisipäällikölle. Poliisipäällikkö on lukenut tutkimuslupahakemukseni ja myöntänyt luvan tämän tutkimuksen toteuttamiselle.

Päätin jo tutkimukseni alkuvaiheessa kerääväni tutkimusaineiston haastatteluiden avulla. Haastattelu on eräänlainen tutkijan aloitteesta tapahtuva keskustelutilanne, jossa tutkija pyrkii saamaan selville haastateltavalta ne asiat, jotka ovat tutkimuksen kannalta keskeisiä. Toisin sanoen kahdenkeskeisen haastattelun avulla voidaan päästä kokonaisvaltaisesti ja syvällisesti tutkittavan ilmiön ytimeen.¹⁰³ Koska tutkittavana ilmiönä on kohtaaminen, tuntuu luontevalta itse tutkijana kohdata tutkittava henkilö haastattelun muodossa. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkija itse menee tutkittavan ilmiön tai kohteen äärelle.¹⁰⁴

Aineistonkeruumenetelmäksi valitsin teemahaastattelun, jossa käytetään puolistrukturoitua teemahaastattelurunkoa. Haastattelurunko koostui erilaisista teemoista, joiden alle oli listattu keskustelua johdattelevia kysymyksiä. Valitsin teemahaastattelun, koska siihen liittyvä vastaamisen vapaus antaa tilan, merkityksen ja oikeuden haastateltavien puheelle. Haastateltavien voi olla helpompaa ja vaivattomampaa ilmaista suullisesti omia erilaisia kohtaamistilanteisiin liittyviä kokemuksiaan.¹⁰⁵ Haastattelutilanteessa minun oli myös tutkijana mahdollista kysyä jatkokysymyksiä ja tarkennuksia.¹⁰⁶

Teemahaastattelurungossa oli neljä teemaa: tausta, kohtaaminen poliisin työssä, erilaiset kohtaamistilanteet ja kokemukset sekä sielunhoito ja auttava kohtaaminen. Ensimmäinen teema eli tausta koostui kysymyksistä, joilla pyrittiin kartoittamaan haastateltavan taustaa sekä kokonaiskuvaa tutkittavasta joukosta. Tutkimuksen kannalta merkittävä taustatieto on uskonnolliseen yhdyskuntaan kuuluminen, koska joidenkin määritelmien mukaan sielunhoidon voidaan nähdä olevan sidoksissa uskonnollisen yhteisön jäsenyyteen.¹⁰⁷ Toisen teeman, kohtaaminen poliisin työssä, tarkoituksena oli selvittää, miten auttava kohtaaminen ilmenee poliisin työssä ja millaisia valmiuksia tai taitoja kohtaamistilanteissa tarvitaan. Kolmannen teeman, eli kohtaamistilanteet ja kokemukset, tarkoituksena oli kartoittaa esimerkkien avulla, missä tilanteissa auttavaa kohtaamista tapahtuu

¹⁰² Tutkimusluvut poliisissa *s.a.*

¹⁰³ Eskola & Vastamäki 2015, 27–28.

¹⁰⁴ Flick 2017, 5.

¹⁰⁵ Eskola & Vastamäki 2015, 29; Hyvärinen, Suoninen & Vuori *s.a.*

¹⁰⁶ Eskola & Vastamäki 2015, 37–38.

¹⁰⁷ Kettunen 2013, 71–73.

poliisin työssä ja millaisia rooleja kohtaamistilanteisiin liittyy. Yhdessä nämä teemat auttoivat selvittämään, *millaista* auttavaa kohtaamista poliisin työssä tapahtuu. Viimeisen teeman, sielunhoito ja auttava kohtaaminen, tarkoituksena oli selvittää haastateltavien omia ajatuksia kyseisistä käsitteistä sekä reflektoida niitä poliisin työn näkökulmasta.¹⁰⁸

Tutkimuksen kannalta oli tärkeää, että kaikilla haastateltavilla poliiseilla oli kokemusta valvonta- ja hälytystoiminnasta, sillä näissä tehtävissä tapahtuu eniten kohtaamista asiakkaiden kanssa. Valvonta- ja hälytystoiminta eli toisin sanoen kenttätö on poliisin toiminnan keskeinen kivijalka.¹⁰⁹ Kenttätöön lisäksi haastateltavilla oli kokemusta myös muista työtehtävistä, kuten esimerkiksi rikostutkinnasta. Tutkimuksesta rajattiin pois esimerkiksi nuoremmat konstaapelit eli poliisiopiskelijaharjoittelijat, joilla ei ole vielä kattavaa kokemusta poliisin työstä.¹¹⁰ Ylietsivä Johanna Huhta avusti minua tutkimusjoukon rekrytoimisessa ja kokoamisessa.

Tutkimusjoukko koostui seitsemästä poliisista, jotka työskentelivät Itä-Uudenmaan poliisilaitoksella. Kaikki haastateltavat olivat kiinnostuneita tutkimusaiheestani ja kokivat aiheen tärkeäksi, mikä motivoi heitä osallistumaan haastatteluun. Lähestyin haastateltavia aluksi sähköpostilla, jossa tiedustelin, mikä ajankohta sopii heille haastattelua varten ja millä tavalla he haluavat haastattelun toteutettavan. Haastatteluajankohtana loppusyksystä 2020 koronaviruspandemia aiheuttama tautitilanne oli pahentunut Suomessa merkittävästi.¹¹¹ Ehdotin haastateltaville ensisijaisesti, että haastattelu toteutetaan videopuhelun välityksellä esimerkiksi käyttäen Teams-, Zoom- tai FaceTime-sovellusta. Videopuhelu mahdollistaisi sekä keskustelun että ilmeiden ja eleiden välittymisen. Lisäksi ilmoitin vaihtoehtoisesti olevani valmis toteuttamaan haastattelun turvavälit huomioiden kasvotusten. Viiden haastateltavan kanssa haastattelu toteutettiin videopuhelun välityksellä. Kaksi haastateltavaa ilmoitti haluavansa tavata kasvotusten, koska he kokivat sen luontevammaksi ja persoonallisemmaksi. Kaikki haastattelut nauhoitettiin iPhonen tai MacBookin Sanelin-sovelluksella. Haastattelut toteutettiin marras-joulukuussa 2020.

Haastateltavat olivat haastatteluhetkellä 43–50-vuotiaita ja he olivat toimineet poliiseina 15–28 vuotta. Tutkimusjoukko muodostui viidestä miehestä ja kahdesta naisesta. Kaikki tutkittavat henkilöt olivat arvoltaan vähintään vanhempia konstaapeleita. Vain kaksi haastateltavaa oli haastatteluhetkellä uskonnollisen yhdyskunnan jäsen. Viisi haastateltavaa

¹⁰⁸ Liite 1.

¹⁰⁹ Valvonta- ja hälytystoiminnan tila 2019, 17.

¹¹⁰ Poliisi AMK Opetussuunnitelma 2020, 26, 50; Poliisiksi AMK *s.a.*.

¹¹¹ Varmistetut koronataapaukset Suomessa (COVID-19) *s.a.*.

kuvaili kokevansa kutsumusta poliisin työhön. Tutkimukseen osallistuivat (nimet muutettu) Ari, Pasi, Jussi, Erkki, Mervi, Niina ja Jarmo.

3.3. Aineiston analyysi

Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkittavaa ilmiötä koskevat käsitykset, käsitteet sekä niistä johdetut mahdolliset teoreettiset kokonaisuudet pyritään kokoamaan ja tuottamaan tutkimusaineiston pohjalta.¹¹² Sisällönanalyysi on hyödyllinen analyysimenetelmä erityisesti silloin, kun tutkitaan inhimillistä vuorovaikutusta¹¹³ kuten esimerkiksi auttavaa kohtaamista. Aineistolähtöisyys puolestaan mahdollistaa huomion kiinnittämisen nimenomaan aineistoon, mikä voi johtaa uusien ennalta määäämättömien näkökulmien löytämiseen tutkittavasta ilmiöstä sekä samalla yhtymäkohtien luomiseen muiden tutkimusaihetta sivuavien tutkimusten kanssa.¹¹⁴ Aineistolähtöisen sisällönanalyysin valintaan vaikutti myös se, että poliisien työssä tapahtuvasta auttavasta kohtaamisesta ei ole vielä olemassa laajaa ja kattavaa tutkimusta.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi alkoi haastattelutallenteiden kuuntelulla ja litteroinnilla. Samalla litteroitu aineisto anonymisoitiin, jotta haastateltavat tai heidän vastauksissaan ilmenneet henkilöt ja tilanteet eivät olisi tunnistettavissa. Laadullisen tutkimuksen prosessiluonteen vuoksi alustavaa analyysia tapahtui jo aineiston kuuntelu- ja litterointivaiheessa ja jopa jo aineistoa kerättyä.¹¹⁵ Nämä oivallukset ja ajatukset merkittiin ylös litterointitiedoston marginaaliin, jotta niitä pystyttiin mahdollisesti hyödyntämään myöhemmin. Muistiinpanot helpottivat myös aineiston jatkuvaa lukemista, pohtimista, vertailua ja tulkitsemista.¹¹⁶ Ennen aineiston analyysin aloittamista määriteltiin tutkimustehtävän ja -kysymysten avulla analyysiyksikkö.¹¹⁷ Tämän tutkimuksen analyysissa käytettävä analyysiyksikkö oli kohtaamiseen liittyvä asiakokonaisuus, joka vaihteli yksittäisistä lauseista laajoihin lausekokonaisuuksiin.

Litteroinnin jälkeen aineisto luettiin läpi ja sen sisältöön perehdyttiin tarkemmin. Tutkimustehtävän ja -kysymyksen perusteella aineistosta valikoitiin tutkimuksen kannalta keskeisimmät ja oleelliset asiat ja muu epäolennainen sisältö karsittiin pois.¹¹⁸ Tämän jälkeen pelkistetty aineisto ryhmiteltiin teemahaastattelurungon teemojen mukaan

¹¹² Eskola 2015, 188; Tuomi & Sarajärvi 2018, 108.

¹¹³ Tuomi & Sarajärvi 2018, 20.

¹¹⁴ Eskola 2015, 201; Tuomi & Sarajärvi 2018, 127.

¹¹⁵ Kiviniemi 2015, 74, 82; Laine 2015, 38; Tuomi & Sarajärvi 2018, 123.

¹¹⁶ Rantala 2015, 110.

¹¹⁷ Tuomi & Sarajärvi 2018, 104, 122–127.

¹¹⁸ Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–105, 123.

haastateltavien taustan merkitykseen ja vaikutukseen, kohtaamisen luonteeseen sekä kohtaamistilanteiden sisältöön. Ryhmien sisällä olevista pelkistetyistä ilmauksista koottiin samankaltaisuuksien ja eriäväisyyksien perusteella alaluokkia, jotka nimettiin luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Aineiston tiivistyessä ryhmittelyä jatkettiin edelleen yhdistelemällä alaluokkia yläluokiksi ja edelleen pääluokiksi. Lopulta näiden eri luokkien ja niiden sisällöstä pystyttiin luomaan kokoavia ja koko ryhmää yhdistäviä käsitteitä, joiden perusteella voitiin muodostaa luotettavia kuvauksia ja johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä.¹¹⁹ Analyysin edetessä kokoavat luokat poikkesivat teemahaastattelurungon alkuperäisistä teemoista. Lopullinen kokonaisuus jakaantui aineiston perusteella kuvaukseen poliiseista kohtaajina sekä kuvaukseen poliisin työssä tapahtuvasta auttavasta kohtaamisesta. Taulukossa 1 on esitelty analyysin tarkempi rakenne sekä eri luokkien nimet ja ryhmittely.

Taulukko 1

Yhdistävä luokka	Pääloukka	Yläluokka
Poliisit kohtaajina	Ihmisten ja yhteiskunnan palveleminen	Ihmisten ja yhteiskunnan odotukset
		Motivaatio ja kutsumus
		Poliisin tunteet
	Kohtaamisten haastavuus ja monipuolisuus	Tilannelukutaito
		Erilaiset kohtaamistilanteet
		Kohtaamisten lyhytkestoisuus ja odottamattomuus
		Työssä jaksaminen
	Kohtaamista tukevat tekijät	Roolit
		Moniammatillisuus
		Työkokemus
		Elämäkokemus
		Poliisikoulutuksen merkitys
Auttava kohtaaminen poliisin työssä	Tukeminen, vahvistaminen ja ratkaiseminen	Ihmislähtöisyys
		Asiakkaan tukeminen hänen omista lähtökohdistaan käsin
		Ohjaaminen, neuvominen, kehottaminen
		Auttamishalu
	Aito, autenttinen ja empaattinen kanssakäyminen	Asiakkaaseen samaistuminen
		Omana itsenä oleminen
		Rooleista riisuutuminen
		Aito yhteys
		Empatian nurinkurisuus
	Läsnäolija ja ihminen tavattavissa	Kiireettömyys
		Hiljaisuuden hyväksyminen
		Henkinen huolto
		Kuunteleminen
		Auttamiskontakti

¹¹⁹ Tuomi & Sarajärvi 2018, 124–127.

3.4. Eettisyys ja luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden ja uskottavuuden kannalta on tärkeää, että tutkimusprosessiin liittyvät menetelmät ja niiden käyttö on pyritty kuvamaan mahdollisimman kattavasti ja yksityiskohtaisesti edellisissä alaluvuissa. Tutkielmassa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä esimerkiksi aineiston, menetelmien ja tulosten huolellisella ja luotettavalla raportoinnilla, kirjaamisella ja säilyttämisellä.¹²⁰ Lisäksi tutkimuksessa noudatetaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) laatimia ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita esimerkiksi kunnioittamalla tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta ja välttämällä aiheuttamasta tutkittaville henkilöille riskejä, vahinkoa tai haittaa.¹²¹

Aineistoa kerätessä huomioitiin ja kunnioitettiin Poliisilain seitsemännen luvun ensimmäistä pykälää koskien poliisin vaitiolovelvollisuutta ja sekä kolmatta pykälää koskien poliisin vaitiolo-oikeutta.¹²² Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, etteivät poliisit saaneet eikä he olleet velvollisia ilmaisemaan asiakkaidensa tai työkaveriensä henkilöllisyyttä koskevia tietoja, joista kyseiset henkilöt olisivat olleet tunnistettavissa. Nämä seikat huomioon ottaen tutkimuksessa tiedostettiin, etteivät poliisit välttämättä pystyneet kertomaan haastatteluissa tarkasti kaikkia kokemuksiaan ihmisten kohtaamistilanteista.

Tutkimuksessa pidettiin huolta poliisien ja haastatteluissa ilmenevien henkilöiden anonymiteetistä tietosuojalakia noudattaen ja tietosuojaperiaatteiden mukaisesti.¹²³ Haastateltaville kerrottiin, mikä tutkimuksen tarkoitus on, miten tutkimus toteutetaan ja miten heidän henkilöllisyyttään koskevia tietoja käsitellään. Lisäksi olen itse tutkijana allekirjoittanut tutkimuslupahakemuksessani salassapitosopimuksen, jolloin olen tietoinen siitä, että aineistoa kerätessäni saamani tiedot ovat salassa pidettäviä ja että minulla ei ole oikeutta luovuttaa tietoja sivullisille.¹²⁴ Litteroitu aineisto anonymisoitiin, jolloin haastateltavat tai heidän mainitsemansa henkilöt ja tilanteet eivät olleet tunnistettavissa. Raportoinnissa haastateltaviin viitataan peitenimillä. Aineiston analyysin ja tulosten raportoinnin jälkeen nauhoitetut haastattelut hävitettiin.

Laadullista tutkimusta tehdessä on huomioitava se, että tutkijan subjektiivisuus voi korostua.¹²⁵ Aineistoa kerätessä tutkija itse menee niin sanotusti aineiston keskelle ja on

¹²⁰ Kiviniemi 2015, 85; Tuomi & Sarajärvi 2018, 151.

¹²¹ Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7.

¹²² Poliisilaki 22.7.2011/872.

¹²³ Tietosuojalaki 5.12.2018/1050; Henkilötietojen käsittely *s.a.*.

¹²⁴ Liite X.

¹²⁵ Hakala 2015, 23.

vuorovaikutuksessa tutkimusaineiston tai -joukon kanssa. Joskus tutkijan luontevuus, välittömyys ja omana itsenä oleminen esimerkiksi haastattelutilanteessa voi edistää positiivisesti keskustelun kulkua ja merkittävien asioiden esiin nousemista. Joskus taas voi olla hyödyllistä mukauttaa omaa puhetta ja toimintaa tilanteeseen sopivalla tavalla.¹²⁶ Tutkijana minun oli tiedostettava, että toimin jatkuvasti tutkimukseni tulkitsijana ja tällöin käden jälkeni oli havaittavissa koko tutkimuksen ajan.¹²⁷ Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi on usein haastavaa, sillä luotettavuuden arvioinnista ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimukseni luotettavuutta on kuitenkin lisännyt tutkielmaseminaarissa tapahtunut vertaisarviointi sekä palautekeskustelut tutkielman ohjaajan ja muiden opiskelijoiden kanssa.¹²⁸

Tutkielman luotettavuuden arvioinnin kannalta oli tärkeä kiinnittää huomiota omaan asemaani tutkijana ja suhteessa tutkittavaan ilmiöön.¹²⁹ Tutkijana minulla on henkilökohtainen kokemus poliisin läheisenä, sillä molemmat vanhempani ovat työskennelleet poliiseina. Poliisin tyttärenä olen saanut tutustua erittäin läheltä poliisin työhön sekä kuulla vanhempieni työkokemuksia. Kohtaamistilanteisiin liittyvät kertomukset herättivät oman kiinnostukseni tutkia kohtaamista laajemmin. Läheinen suhteeni poliisina toimiviin henkilöihin on myös vähentänyt ennakkoluulojani poliisia kohtaan sekä madaltanut kynnystäni olla vuorovaikutuksessa poliisina toimivien henkilöiden kanssa. Haastatteluun valmistautuessani pyrin silti tiedostamaan, että olen itse siviili ja haastateltavani ovat poliiseja. Välillämme on siis olemassa tietynlainen yhteiskunnallinen valtasuhde, joka on jossain määrin pystyttävä haastattelutilanteissa ohittamaan. Haastattelut toteutettiin haastateltavien vapaa-ajalla, mikä rentoutti vuorovaikutusta ja mahdollisti tasavertaisen keskustelun.

Tutkimus on laajuudeltaan hyvin suppea suhteessa tutkittavan ilmiön laajuuteen ja monipuolisuuteen. Tämän tutkimuksen perusteella ei voida tehdä yleistyksiä poliisin työssä tapahtuvasta auttavasta kohtaamisesta. Tutkimuksen tarjoama läpileikkaus voi kuitenkin auttaa ymmärtämään poliisien työssä tapahtuvien kohtaamisten monipuolisuutta ja kohtaamisen erilaisia merkityksiä sekä kannustaa mahdolliseen jatkotutkimukseen.

¹²⁶ Eskola & Vastamäki 2015, 32–33.

¹²⁷ Kiviniemi 2015, 84; Tuomi & Sarajärvi 2018, 160.

¹²⁸ Tuomi & Sarajärvi 2018, 163, 165.

¹²⁹ Tuomi & Sarajärvi 163–164.

4 Virkapukuiset kohtaajat

4.1. Poliisi on palvelija

Poliisin työ on jatkuvaa ihmisten kohtaamista. Samalla poliisin työ on ihmisiä ja heidän turvallisuuttaan ja hyvinvointiaan varten työskentelyä. Monet haastateltavat korostivat, että ihmiset ovat poliisin asiakkaita ja poliisin tehtävä on Poliisilain mukaisesti palvella ihmisiä.¹³⁰ Poliisin työ sekä se, mitä poliisi itselle ja yhteiskunnalle edustaa, koettiin myös erittäin tärkeäksi ja motivoivaksi. Haastateltavien mukaan poliisi asettuu juuri pienemmän ja heikomman puolelle. Viisi haastateltavaa kertoi, että heillä on halu auttaa ihmisiä, mikä myös motivoi heitä työssään. Viisi haastateltavaa koki myös kutsumusta poliisin työhön ja osa heistä kuvaili poliisin ammatin olleen heille jo lapsuudessa eräänlainen haaveammatti. Esimerkiksi Mervi kertoi kasvaneensa lapsuutensa vuokralähiössä, missä hän näki paljon epäkohtia ja kurjuutta. Niina puolestaan on seurannut läheltä läheistään, joka on sairastanut alkoholismia. Nämä henkilökohtaiset kokemukset herättivät heidän auttamishalunsa ja motivoivat työskentelemään poliisinä. Yksi haastateltavista ei kokenut syvää kutsumusta, mutta kuvaili silti olevansa motivoitunut työstään. Toiselle haastateltavista poliisin ammatti oli yksi vaihtoehto useista vaihtoehtoista. Ari kertoi kokevansa etuoikeudeksi mahdollisuutensa poliisinä kohdata ja auttaa erilaisia ihmisiä erilaisissa tilanteissa. Auttavan kohtaamisen näkökulmasta poliisin työ voidaan nähdä lähimmäisen palvelemisena, joka monella toimii myös toiminnan motivaationa.¹³¹

Mä koen sen etuoikeudeks, että mulla on etuoikeus kohdata kaikkii niitä erilaisii ihmisii, mitä mä kohtaan, et eihän missään muussa ammatissa niiku tommosia tyypei kohtaa niiku me kohdataan ja sitte, se on niiku tosi mielenkiintosta kans kuulla niiku mitä niillä on sanottavaa, et jos ne lähtee kertoo niiku omaa tarinaansa sun muuta, ni se on iha mageeta. (Ari)

Jussi ei kuitenkaan kokenut auttamista keskeisimmäksi tai näkyvimmäksi osaksi poliisin toimintaa. Hänen mukaansa poliisi on ennen kaikkea julkisen vallan edustaja ja käyttäjä. Tämä näkökulma korostaa poliisin ja asiakkaan välistä valtasuhdetta, joka vaikuttaa kohtaamisen taustalla. Jussi koki vallan käytön ilmenevän juuri uhkaavissa kohtaamistilanteissa ja niihin puuttumisessa. Tällöin poliisi nähdään auktoriteettina eikä niinkään lähimmäisenä suhteessa asiakkaaseen. Vaikka poliisilla on valtaa, hän ei saa käyttää sitä epäoikeudenmukaisesti, mikä edellyttää poliisin aseman ja toiminnan rajojen tiedostamista. Jussi kuitenkin kertoi lähtökohtaisesti pyrkivänsä asiakkaiden kanssa tasapuolisuuteen vuorovaikutus- ja keskustelutilanteissa välttämällä käskyttämistä silloin, kun siihen ei ole tarvetta. Tämä valtaan

¹³⁰ Poliisilaki 22.7.2011/872.

¹³¹ Kettunen 2013, 52.

liittyvä näkökulma ei siis tarkoita sitä, ettei auttamista tapahtuisi poliisin työssä ollenkaan. Auttamista ei vain koettu työn keskeisimmäksi perustaksi.

Nii semmonen niiku auttava rooli tai niiku semmonen opastava rooli [ei näyttele pääosaa], et kyl se... aika pitkälle on niiku... se on julkisen vallan käyttöä, nii sit siinä niiku puututaan niihin epäkohtiin ja käytetään sitä julkista valtaa, että se ei oo niiku semmosta pelkkää päähän taputtelua ja... tai jotain niiku, miten sen nyt sanois, tommosta... hyvien asioiden kanssa tekemistä tai, niiku et ollaa tekemisissä vaan hyvien asioiden kans --. (Jussi)

Ihmisten palvelijana poliisi nähtiin samalla yhteiskuntaa edustavana tahona, mikä myös vaikutti haastateltavien käsityksiin poliisin toiminnasta. Haastateltavien mukaan poliisin tulisi olla neutraali, puolueeton ja objektiivinen, koska poliisi edustaa tunnustuksettomiksi koettuja instituutioita, kuten poliisiorganisaatiota ja valtiota. Jussi ja Pasi painottivat, että poliisin toiminta on erittäin tarkasti säädeltyä ja ohjattua lainsäädännössä. Tästä syystä ihmiset odottavat poliisin myös toimivan tietyllä tavalla tietyissä tilanteissa. Poliisin toimintaan koettiin kohdistuvan siis ulkopuolinen yhteiskunnallinen ja sosiaalinen paine. Poliisiin ja poliisin toimintaan liitettäviä piirteitä olivat muun muassa virallisuus, asiallisuus, selkeys ja luotettavuus.¹³² Käytännössä esimerkiksi kenttätöyssä tämä tarkoittaa sitä, että poliisi kohtaa kohtaamistilanteen osapuolet puolueettomasti ja huomioi ja kuuntelee eri näkökulmia tasavertaisesti. Poliisin neutraalius, puolueettomuus ja objektiivisuus liittyivät toisaalta myös poliisin työn palveluluonteeseen. Ne mahdollistivat sen, että poliisi voi toimia inklusiivisesti eli palvella mahdollisimman monipuolisesti erilaisia ihmisiä ja laajaa asiakaskuntaa. Tästä syystä poliisit kokivat, etteivät he voi esimerkiksi työtehtävillä ilmaista poliittisia mielipiteitään tai tuoda esiin uskonnollista vakaumustaan, sillä ne voisivat rajoittaa inklusiivista vuorovaikutusta.

Mä niiku koen, et poliisin pitää olla neutraali ihan suhteessa kaikkeen, että mä en pidä siitä esimerkiksi, että poliisit hirveesti politikoi, että se tuo helposti siihen semmosen tietyn leiman, että sä edustat jotakin viiteryhmää, politiikka, mä luen uskonnon siinä mielessä sitten niiku samaan, samallalailla että niiku sitte, on ongelma, jos oot kovinkin ulospäin niiku, tunnustat jotakin uskontoa ja sitte sulla on asiakkaana jotakin muuta, toisen uskontokunnan edustaja tai sitten uskonnoton ihminen tai jotai että, en halua tuoda sitä niiku esiin, tai en haluaisi, että sitä tuodaan esiin, että poliisin pitää olla niiku neutraali ja tavallaan objektiivinen ja sit myös niiku ulkopuolisesti arvostellen ni, koetaan niin. (Pasi)

Erkki kuului evankelis-luterilaiseen kirkkoon ja hän kertoi, että usko on hänelle työn ja arjen taustalla vaikuttava henkilökohtainen asia. Hänen oma uskonsa ilmeni hänen arjessaan ja ajattelussaan oikeudenmukaisuutena ja tahtona toimia oikein, minkä hän koki heijastuvan myös hänen työnsä luonteeseen. Hän ei kuitenkaan halunnut eikä voinut tuoda omaa vakaumustaan julkisesti esille työtehtävissään, koska hän jakoi muiden haastateltavien kanssa käsityksen

¹³² Vuorensyrjä & Rauta 2020.

poliisin neutraaliudesta ja puolueettomuudesta, mikä koski myös uskonnollista vakaumusta. Myös Mervi ja Niina kertoivat uskon olevan läsnä heidän elämässään ja omassa ajattelussaan, mutta se ei ilmennyt ulospäin arjessa. Lähimmäiseskeisen sielunhoidon näkökulmasta Erkin, Mervin ja Niinan usko voisi silti ilmetä tietoisesti tai tiedostamatta heidän toiminnassaan. Tällöin kristillistä sanomaa esimerkiksi lähimmäisenrakkaudesta ja armosta välitettäisiin poliisin työssä sanojen sijaan tekojen ja toiminnan kautta.¹³³

Haastateltavien omat käsitykset poliisin työstä ja ammatista vaikuttivat myös mielipiteisiin poliisin tunteista ja niiden ilmaisusta. Useilla työtehtävillä kohdattiin asiakkaiden voimakkaita tunteita, kuten surua, vihaa, turhautumista ja pettymystä. Tällaisia tilanteita olivat esimerkiksi sakotustilanteet, kadonneen lapsen vanhemman kohtaaminen, liikenneonnettomuudet ja kuolinviestitehtävät. Haastateltavat kokivat poliisin tärkeäksi taidoksi tunnistaa ja ymmärtää asiakkaiden tunteita sekä niihin liittyviä reaktioita. Vaikeat ja haastavat työtehtävät herättivät myös poliiseissa itsessään paljon tunteita. Sosiaaliset vuorovaikutukset säätelevät ihmisten tunteita, joten asiakkaiden tunteet vaikuttavat automaattisesti myös poliisien tunteisiin¹³⁴. Joskus tunteet ovat voineet laukaista poliisissa fysiologisia reaktioita, kuten sykkeen nousun, tai ulospäin näkyvän reaktion, kuten itkemisen. Esimerkiksi Mervi ja Niina kertoivat avoimesti itse itkeneensä työtehtävillä asiakkaiden edessä ja heidän kanssaan.

Poliisin tunteiden näyttämistä työtehtävillä kuvailtiin kuitenkin ristiriitaisesti. Lähes kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että poliisi saa näyttää tunteita, mutta kaikkien tunteiden ilmaiseminen asiakkaiden edessä ei ole hyväksyttävää. Jussi, Mervi ja Niina painottivat, että poliisin tulisi tunteista huolimatta olla toimintakykyinen haastavissakin tilanteissa eivätkä tunteet saisi vaikuttaa poliisin toimintakykyyn tai poliisille kuuluvien tehtävien suorittamiseen. Tähän vaikuttivat vahvat käsitykset ja odotukset viranomaisen roolista ja toiminnasta. Jussi oli tiukasti sitä mieltä, että tunteiden ilmaiseminen ei lähtökohtaisesti sovi poliisille. Lisäksi hän koki, että poliisilla tulisi olla valmiudet vastaanottaa ja sietää voimakkaita tunteita, jotta työtä voi tehdä.

Jos sä valitset tän ammatin niin totta kai sä saat näyttää tunteita, mutta jos jokainen työtehtävä alkaa menee vähän niiku liikaa ihon alle niin, sit ehkä kannattaa miettiä, et onko oikeessa ammatissa, et semmonen tietynlainen julkinen tunteiden näyttäminen ei minun mielestä kuulu virkapukuisen poliisin tehtäviin. (Jussi)

¹³³ Peltomäki 2019, 26.

¹³⁴ Goleman 2007, 12–13.

Muut haastateltavat kokivat esimerkiksi myötätunnon sekä liikituksen tai herkistymisen ilmaisemisen kohtaamista edistäviksi ja tukeviksi tekijöiksi, kun taas ärsyyntymistä tai turhautumista ei koettu ammattimaiseksi. Mervi kuvaili erityisesti asiakkaiden välinpitämättömyyden herättävän hänessä vihaa ja raivoa, mutta samalla hän tiedosti, ettei hän voi poliisina kaikissa tilanteissa ilmaista omia henkilökohtaisia tunteitaan tai mielipiteitään. Usein poliisit pääsevät käsittelemään ja ilmaisemaan omia tunteitaan työtehtävän jälkeen esimerkiksi työkavereilleen tai purkukeskusteluissa.¹³⁵

Ihmisten jotenki se semmonen ehkä... välinpitämättömyys on semmonen, mikä saa niiku ittensä niiku raivon partaalle, et ei ehkä niin, et mä en tiedä mitä mä teen, mut tekis mieli huutaa niille, et vittu eksä tajuu, et kato, herää! Et se on ehkä semmonen niiku yks, mikä välillä saa... raivo on ehkä se oikee sana, et ittensä niiku semmoseen, et sit vaa pitää just ((nauraa)) rauhoittaa, mä en voi tän sinisen haalarin kaa raivota näille ihmisille, et se ei oo myöskään oikein eikä oikee tapa --. (Mervi)

Jussi puolestaan koki, että hänen on joskus vaikea hahmottaa, miten asiakkaiden tunteisiin ja niihin liittyviin reaktioihin tulisi suhtautua. Jussi piti tärkeänä virkamiehen roolin ylläpitoa työtehtävissä, mikä tarkoitti omien tunteiden hillitsemistä sekä etäisyyden pitämistä asiakkaan tunteisiin. Jarmo mainitsi havainneensa, että vastavalmistuneet kokemattomat poliisit saattavat pitää tunteiden näyttämistä heikkoutena, sillä se merkitsee virkamiehen roolista irtautumista ja itsensä asettamista haavoittuvaiseen asemaan. Mervi ja Ari huomauttivatkin, etteivät he kokeneet poliisikoulutuksen valmistavan poliiseja tarpeeksi asiakkaiden tunteiden kohtaamiseen, vastaanottamiseen ja käsittelyyn.

4.2. Vaihtelevat, ennakoimattomat ja haastavat kohtaamistilanteet

Poliisin työ ja siihen liittyvät tehtävät ovat hyvin monipuolisia. Poliisit kertoivat kohtaavansa asiakkaita muun muassa liikenteenvalvonnassa ja sakotustilanteissa, hälytystehtävillä, kuolinviestitehtävillä ja kuulustelutilanteissa. Poliisit kohtasivat työssään kaikenikäisiä ihmisiä lapsista vanhuksiin ja erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Koska asiakaskunta oli hyvin laaja, myös ihmisten kohtaamistilanteet olivat vaihtelevia ja ennakoimattomia. Jarmo kertoi, että työtehtävällä voi tulla vastaan mitä tahansa eikä aina voi olla täysin valmistautunut tulevaan. Työtehtävät, niiden sisältö ja asiakkaiden tunneskaalat vaihtelivat voimakkaasti jopa yhden työvuoron aikana.

Ikinä sä et oikeesti voi tietää, mitä sieltä vastaan tulee, sit ku se on, niiku ne tehtävät vaihtelee, et sä oot ensin lapioidessa tuolta junaradalta palomiesten kanssa jotai junan alle mennyttä pois ja seuraavaks sä meet sitte taas hoitaa jotai täysin toisenlaista tehtävää, vaikka sitä lapsinäppäriä siihe, mikä on neljän sadan metrin päässä --. (Jarmo)

¹³⁵ Kiiski 2009, 110–112; Koivuniemi 2011, 217, 220.

Kohtaamiset ja niiden sisältö riippuivat suurelta osin asiakkaista ja tilanteesta. Erityisesti liikenteenvalvonnassa haastateltavat kuvailivat kohtaavansa varsin tavallisia ihmisiä ja kohtaamistilanteet olivat ohimeneviä ja lyhytkestoisia. Sen sijaan rikosilmoituksen tehnyt asiakas saatettiin kohdata useita kertoja tutkinnan eri vaiheissa. Hälytystehtävillä poliisi meni paikalle asiakkaan akuutin hädän vuoksi. Tällöin kyseessä saattoi olla esimerkiksi onnettomuus, perhe- tai lähisuhdeväkivaltaan liittyvä tilanne, lapsen tai nuoren katoaminen tai henkilöön tai tämän omaisuuteen kohdistunut rikos. Hälytystehtävillä poliisit kokivat tärkeäksi asiakkaan avuntarpeen arvioimisen, tarvittavan avun järjestämisen sekä jatkoapuun ohjaamisen.

Kun haastateltavilta poliiseilta kysyttiin, millaisia kohtaamistilanteet yleensä ovat, lähes kaikki vastasivat, että poliisi kohtaa asiakkaita usein kielteisissä tai ikävissä tilanteissa. Tämä tarkoitti käytännössä sitä, että jotain on sattunut, jokin on huonosti tai jollakin on hätä, minkä vuoksi hätäkeskus oli saanut asiasta tiedon ja poliisi oli hälytetty paikalle. Tällaiset tilanteet liittyivät esimerkiksi päihtyneisiin ihmisiin, mielenterveyshäiriöisiin, rikoksiin, onnettomuuksiin tai lähisuhdeväkivaltaan.

Niihän se on sanottu, et kukaanhan ei poliisia soita paikalle sillo, kun on kivaa, et yleensä ne tahtoo liittyä siihen ne meidän tehtävät, että jotakin on mennyt pieleen, kun poliisit paikalle tulee noin kärjistettynä tai en mä tiedä onks se edes kärjistettyä, et kylhä se näin menee käytännössäkin, että ne on sitte niitä kun ihmisillä on ongelmia tai ne käyttäytyy sillä tavalla, et poliisia tarvitaan niin, silloin niitä ihmiskohtaamisia tulee. (Jarmo)

Elämän nurjaa puolta ja vaikeassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä kohdattiin erityisesti valvonta- ja hälytystoiminnassa eli toisin sanoen poliisin kenttätyössä. Kenttätyössä kohdattujen asiakkaiden kielenkäyttö ja käytös poliisia kohtaan saattoivat olla hyvin kielteisiä, mikä saattoi johtua esimerkiksi asiakkaiden voimakkaista tunteista, joita poliisin kohtaamiseen tai heidän omaan tilanteeseensa liittyi.

Haastavissa kohtaamisissa poliisin oman rauhallisuuden, tyyneyden ja virallisuuden säilyttäminen korostui, ja se koettiin tärkeäksi kohtaamistilanteen onnistumisen kannalta. Poliisin omat vuorovaikutustaidot mahdollistivat onnistuneen kohtaamisen. Vaikka asiakas olisi esimerkiksi provosoiva ja aggressiivinen, poliisi pyrki säilyttämään malttinsa ja ratkaisemaan tilanteen asiallisesti puhumalla ja keskustelemalla välttämällä fyysisiä voimakeinoja. Lisäksi työkokemus toi vaikeisiinkin kohtaamistilanteisiin rutiininomaisuutta, mikä teki kohtaamisesta sujuvampaa.

Jatkuvista negatiivisista ja ikävistä kohtaamistilanteista huolimatta Jussi kuitenkin kuvaili työtään ja sen luonnetta osuvasti. Elämän nurjan puolen kohtaamisesta ja näkemisestä

huolimatta Jussi ei kuitenkaan itse kokenut, että hänen työnsä olisi negatiivista, vaan hän koki ainoastaan jotkut kohtaamistilanteet negatiivisiksi.

Mä en aattelen sitä niiku niin, että mun työni on tosi negatiivista, mut se asiakkaiden kohtaamistilanteet, mitkä mul on eniten mielessä, niin kyl ne on niiku taas sitä niiku negatiivista kohtaamista, niiden se käytös ja semmonen niiku kaikki kielenkäyttö ja muuta. (Jussi)

Kohtaamistilanteet voivat olla joskus spontaaneja ja odottamattomia. Poliisien tuli kuitenkin kaikesta huolimatta olla valmiina kaikkeen ja tehtävä nopeita päätöksiä erityisesti silloin, kun oli hätä kyseessä. Poliisit pyrkivät valmistautumaan erilaisiin tilanteisiin ja asiakkaiden reaktioihin erilaisilla suunnitelmilla. Mervi kertoi poliiseilla olevan kaikilla tehtävillä pääsuunnitelma, varasuunnitelma ja hätäsuunnitelma kaikkia mahdollisia reaktioita ja vaihtoehtoja varten. Tästä huolimatta poliisitkaan eivät aina pystyneet valmistautumaan kaikkeen. Mervi kertoi esimerkin tilanteesta, jossa he olivat partiokaverin kanssa viemässä kuolinviestiä eräälle uhrin omaiselle. He olivat jo ehtineet käydä etukäteen partiokaverin kanssa läpi, miten tehtävällä toimitaan, kun omainen lähestyikin heitä raivoissaan ja aggressiivisena. Tilanne ja omaisen tunnetila olivat niin odottamattomia, etteivät poliisit tienneet, miten he olisivat voineet vastata omaisen reaktioon.

Mä olin ihan varma, et se lyö se omainen mua siis ihan varma ja sit mä sanoin ki jälkikätee sille partiokaverille ja jos se ois lyöny mua ni mä en ois ees voinu tehä mitää ((naurahtaa)), et niiku, et sä voi siinä rupee niiku sit niputtaa tai muuta --. (Mervi)

Koska kohtaamistilanteet olivat usein ennakoimattomia eivätkä poliisit voineet aina tietää, miten asiakkaat reagoivat, poliiseilta edellytettiin tarkkaa tilannelukutaitoa kohtaamistilanteissa. Kohtaamiset ja kontaktit asiakkaiden kanssa olivat usein lyhytkestoisia, ja poliisi oli asiakkaan hädässä hetkellinen ja tilapäinen auttaja. Poliisin oli osattava lyhyessäkin ajassa arvioida, miten asiakkaan kanssa edetään ja miten hänen asiaansa aletaan hoitamaan. Jotta tilanteessa osattiin toimia asiakkaan kannalta turvallisella ja parhaalla mahdollisella tavalla, poliisin oli osattava lukea asiakasta ja hänen tilannettaan oikein. Tilannelukutaito tarkoitti myös sitä, että poliisi osasi itse mukautua ja vastata asiakkaan tilanteeseen ja tunnetilaan. Muiden ammattiauttajien tavoin tämä edellyttää poliisilta sosiaalista älykkyyttä. Tämä tapahtuu paitsi keskustelemalla myös sanattomia viestejä ja asiakkaan reaktioita lukemalla.¹³⁶

Tilannelukutaito korostui kriittisillä hetkillä ja usein poliisit pyrkivät luottamaan vaistoonsa. Mervi kertoi haastattelussa lähisuhdeväkivaltatilanteesta, jossa uhrissa oli selkeästi havaittavissa väkivallan merkkejä, mikä sai Mervin hälytyskellot soimaan. Uhri, joka oli tässä tapauksessa nainen, kuitenkin vähätteli asiaa eikä suostunut myöntämään tilanteen vakavuutta.

¹³⁶ Goleman 2007, 93.

Ongelmien ja todellisuuden piilottelu tai kieltäminen voi olla hyvin tyypillistä lähisuhdeväkivaltatapauksissa, mikä vaikeuttaa uhrin hädän tunnistamista.¹³⁷ Mervi ei kuitenkaan sivuttanut asiaa vaan kohtasi uhrin kahden kesken. Vasta turvallisessa ympäristössä ja kahdenkeskisessä kohtaamisessa naispuolisen poliisin kanssa uhri pystyi kertomaan Merville tilanteestaan, minkä jälkeen Mervi kykeni auttamaan uhria.

Niina puolestaan kertoi tapauksesta, jossa huolestunut äiti ilmoitti, että hän vei poikansa tämän läheiselle hoitoon, mutta ei saanut enää kumpaakaan yhteyttä. Niinan mukaan poliisi saa todella paljon samankaltaisia ilmoituksia, joissa lopulta kadonnut tai karkuteillä ollut henkilö ottaa yhteyttä huolestuneeseen omaiseen ja tilanne raukeaa. Huolestuneen äidin tekemä ilmoitus oli siis tyypillinen katoamisilmoitus muiden joukossa, mutta jokin asia äidin kohtaamisessa sai Niinan kiinnittämään asiaan enemmän huomiota. Niinan vaisto ja tilannelukutaito olivat olleet kohdillaan, sillä lopulta valitettavasti paljastui, että tämä läheinen oli riistänyt pojan hengen.

Mieleenpainuvimpia ja haastavimpia tehtäviä olivat kaikkien haastateltavien mukaan kuolinviestitehtävät. Kokenutkin poliisi joutui usein valmistautumaan henkisesti kuolinviestitehtävään eikä kovin moni haastateltavista kokenut olevansa hyvä toimittamaan kuolinviestiä. Kuolinviestitehtävien haastavuus johtui usein omaisten surun, menetyksen ja voimakkaiden tunteiden kohtaamisesta. Kuten edellisessä alaluvussa mainittiin, asiakkaiden tunteet vaikuttavat myös poliisin tunteisiin, ja poliisilla voi itselläkin olla tunteet pinnassa omaisia kohdatessaan. Niina painotti, että erityisesti kuolinviestitehtävillä poliisin on osattava tarkasti lukea asiakkaan tunteita ja reaktioita sen jälkeen, kun tieto läheisen kuolemasta on kerrottu. Samoin kuin muissakin kohtaamistilanteissa myös kuolinviestitehtävillä asiakkaiden reaktiot saattoivat olla arvaamattomia, eikä tehtävän etenemistä pystytty aina suunnittelemaan täysin valmiiksi. Omaisten reaktiot siis ohjasivat poliisin toimintaa ja määrittivät sen, tarvittiinko paikalle esimerkiksi kriisiapua tai pappi.

Jonku suruviestin vientiki, ni se alkaa kyl iha sillä, että, et ku sinne mennään ni kyl sun pakko on niiku lukee sitä vastapuolta, et romahtaaks se niiku siihen täysin vai onks se niiku, osahan niist on ihan tosi järkevii, et niil ei mee siis tajuntaan varmaan tapahtunu ollenkaa, et kauheesti must vaihetelee, ja sit sun on pakko kattoo, et minkä tyyppinen ihminen, mikä se on niiku se, ja mikä on se himatilanne --. (Niina)

Mervin ja Niinan mukaan monet kuolinviestitehtävät ovat samantyyppisiä ja ne etenevät samalla kaavalla, mikä tekee kohtaamisesta sujuvaa. Käytännössä kohtaaminen etenee niin, että poliisi saapuu paikalle, kertoo tiedot tapahtuneesta, varmistaa, että omainen pärjää tiedon

¹³⁷ Nikupeteri 2016, 159.

kanssa eikä jää yksin ja poistuu lopuksi paikalta.¹³⁸ Mervi muistutti, että poliisilla tulisi olla mahdollisimman hyvät faktat ja informaatio kuolemasta, koska omaiset pyrkivät tiedon avulla käsittämään tapahtuman todellisuuden ja prosessoivat menetystä saatavilla olevan tiedon kautta. Itsensä rauhoittaminen ja selkeä tehtävänjako partiokaverin kanssa helpottivat kohtaamista ja erilaisten omaisten reaktioiden vastaanottamista. Erkin mielestä kuolinviestiä toimittava partio asennoituu tehtävään tietyllä tavalla ja työn luonne ja sävy muuttuvat hetkellisesti. Hänen mukaansa kuolinviestiä viedessä ja erityisesti faktoja kertoessa poliisin viranomaisen asema korostuu, jolloin poliisin olisi tärkeää käyttäytyä hillitysti, arvokkaasti ja tyyneesti.

Kaikilla haastateltavilla juuri haastavat ja vaikeat kohtaamistilanteet olivat jääneet mieleen ja ne muistettiin edelleen. Pintapuoliset, nopeat ja jouhevrat kohtaamiset sen sijaan olivat unohtuneet nopeasti. Monet pyrkivät unohtamaan myös rankkoja kohtaamisia, sillä jos ne jäivät mietityttämään liikaa, poliisin oma työssä jaksaminen voi kärsiä. Mervin mukaan jatkuva negatiivisuuden kohtaaminen ja työn yksipuolisuus voivat vääristää käsityksen asiakkaista ja oman työn merkityksestä. Jarmo pyrki työkeikkojen välissä tekemään nopean nollauksen ja unohtamaan edellisen tehtävän, ennen kuin hän lähti suorittamaan seuraavaa tehtävää. Nollaukseen ei kuitenkaan ollut aina aikaa, vaan edellisen tehtävän ajatukset ja tunnetilat saattoivat kulkeutua mukana seuraavalle tehtävälle. Lopulta tämä voi johtaa henkiseen kuormitukseen ja työuupumukseen.¹³⁹

Jarmo painotti, että työtehtäviin liittyviä ajatuksia ja tuntemuksia pitäisi päästä purkamaan ja käsittelemään esimerkiksi purku- ja jälkikeskusteluissa. Hänen mukaansa purkukeskusteluihin on viime aikoina panostettu työyhteisöissä ja ne ovat jopa pakollisia työntekijöille. Työyhteisöllä, työkavereilla ja partiokaverilla oli merkittävä rooli työssä jaksamisen kannalta. Työkavereita tuettiin ja partiokaverille saatettiin rankan tehtävän jälkeen purkaa tunteita, joita asiakkaan edessä ei voitu ilmaista. Niina ja Mervi kokivat työn vaihtelevuuden tekevän työstä mielekästä ja tasapainoista, mikä myös tuki omaa jaksamista. Ihmisten auttaminen ja onnistumisen kokemukset opettivat arvostamaan omaa työtä. Poliisin työssä kohdattiin myös täysin tavallisia ihmisiä eivätkä kaikki tilanteet olleet negatiivisia tai haastavia. Oma jaksaminen ja siitä huolehtiminen oli tärkeää työssä tapahtuvan jatkuvan ihmisten kohtaamisen kannalta. Jaksaminen ja työkyky vaikuttivat myös siihen, miten asiakkaita kohdattiin ja miten heidän ongelmiinsa pystyttiin paneutumaan.¹⁴⁰

¹³⁸ Kiiski 2009, 100, 102–103.

¹³⁹ Koivuniemi 2011, 208–215.

¹⁴⁰ Koivuniemi 2011, 210–211.

Varmuudella vaikuttaa siihen, että miten kauan sä jaksat tai miten pitkään sä jaksat toisten ihmisten ongelmia kuunnella, jos tuntuu, et oma pääkin on täysin sekasin omista ongelmista, et sit, jos itellä menee hyvin, niin taas käänteisesti, ni sit on helpompi kuunnella ehkä niitä muitten ongelmia, jos omat asiat on niiku kunnossa. (Jarmo)

Poliisit kokivat, ettei työn monipuolisuus aina välity ulospäin laajalle yleisölle. Ihmisten mielikuvat poliisin työstä saattavat perustua poliisin näkyvään työhön, kuten esimerkiksi liikenteenvalvontaan. Harva suomalainen kohtaa elämänsä aikana poliisin, ja suuri osa poliisin suorittamista tehtävistä ja ammattitaidosta jää monilta huomaamatta.¹⁴¹ Mervi koki, etteivät kaikki ihmiset edes ymmärrä poliisin työn monipuolisuutta, kohtaamistilanteiden vaihtelevuutta ja työtehtävien ennakoimattomuutta.

Kyl mä sanon, et ei se, kyl se tota, poliisin työ on niin moninaista, et sitä ei niiku moni tosiaan tajuukaan ja just sitä semmosta, et kuinka paljon siel tekee muuta, ku vaan sitä, et tutkataan tuol ylinopeuksii tai ollaan niit kolareita selvittämäs, mitkä on semmosta niiku näkyvää työtä --. (Mervi)

4.3. Kohtaamista tukevat ja mahdollistavat tekijät

Haastatteluissa nousi usein esiin poliisin erilaisten roolien, työkokemuksen ja moniammatillisuuden merkitys kohtaamistilanteissa. Roolit auttoivat mukautumaan kohtaamistilanteisiin, ja ne ohjasivat poliisin toimintaa. Erilaisia rooleja hyödynnettiin ja vaihdeltiin eri työtehtävillä riippuen asiakkaasta ja hänen iästään ja tilanteestaan. Erkki ja Mervi kuvailivat työssä tapahtuvaa kohtaamista näytelmäkerhoksi, jossa eri tehtävillä mukaudutaan ja ikään kuin näytellään erilaisia rooleja, jotta asiakkaiden tarpeisiin voidaan vastata ja tilanne pystytään ratkaisemaan. Mervin mukaan esimerkiksi iäkäs nainen, jonka kellarikomeroon on murtauduttu, kohdataan erilaisilla eleillä ja käytöksellä kuin esimerkiksi 18-vuotias ylinopeutta ajanut nuori. Asiakkaalle tilanne saattaa olla hyvin ahdistava ja turvaton, ja poliisin kohtaaminen on asiakkaalle ainutkertainen kokemus. Siksi poliisin olisi tärkeää olla asiallinen, selkeä, tyyni ja hienotunteinen kohdatessaan asiakas, vaikka poliisille työtehtävä olisi täysin rutiininomainen.

Eri rooleista koostuva näytelmäkerho edesauttoi poliisien muuntautumiskykyä nopeasti vaihtelevilla työtehtävillä sekä ylläpiti omaa jaksamista haastavissa kohtaamistilanteissa. Näytelmäkerho ikään kuin tasoitti työtehtävien nopeasti vaihtelevia tunnetiloja. Tehtävään liittyvät poliisin tunteet ja ajatukset olivat läsnä roolissa ja kun rooli vaihtui, tunteet ja ajatukset nollautuivat. Tämä mahdollistaa esimerkiksi sen, että poliisi siirtyy kuolinviestitehtävällä kohtaamiensa vainajan omaisten luota kohtaamaan huolestuneen autonomistajan, jonka

¹⁴¹ Vuorensyrjä & Rauta 2020, 15–16.

takapuskuriin on tullut peräänajossa pieni naarmu vähättelemättä kuitenkaan asiaa tai suhteuttamatta asiakkaita toisiinsa.

Mä oon sanonu, et se on vähä niiku näytelmäkerhoa se meijä touhu, et tietyllä tavalla, mut se on myöskin niiku itseään suojellakseen nii sä vedät erilaisia rooleja eri tehtävillä riippuen tietysti, et jo se on nytte vanha rouva, jonka kellarikomeroon on murtauduttu, ni sä hoidat sen eri tavalla tai sitten et siin tulee kaks 18-vuotiasta kundii on ajanu kolarin, ni sä vedät jokaisella vähä erilailla, et ei oo semmost niiku, että minä olisin aina tämmönen tehtävillä, vaan se riippuu täysin tehtävästä ja ketä ne ihmiset on siellä, miten siihe sit niiku, miten sen hoitaa. (Mervi)

Erkki, Mervi, Niina ja Jarmo kokivat yhteisen jaetun roolin, kuten esimerkiksi vanhemmuuden, kohtaamista tukevaksi tekijäksi, sillä se edistää yhteyden ja ymmärryksen luomista asiakkaan kanssa.¹⁴² Mervi kertoi esimerkiksi päihtynyttä nuorta kotiin viedessään sanoneensa nuoren vanhemmille, että hän on itsekin äiti ja tällä tavalla ilmaisi ymmärtävänsä tilannetta ja vanhempien huolta ja tunteita. Lisäksi Arin ja Jarmon mukaan kokemus vanhemmuudesta helpottaa toimimaan esimerkiksi lasten ja nuorten kanssa luontevasti. Jarmo kertoi kokeneensa toimineensa esimerkiksi näpistyskeikoilla lapsia kohdatessaan isän tai turvallisen aikuisen roolissa eikä uhkaavana auktoriteettina. Käytöksessä tämä ilmeni siten, että hän puhui lapsille niin kuin puhuisi omille lapsilleen. Myös jokin muu jaettu yhtenäisyys, kuten esimerkiksi sukupuoli, voi tukea kohtaamista. Mervi kertoi, että esimerkiksi lähisuhdeväkivaltaa kokeneen naisen oli turvallisempaa ja helpompaa kohdata naispuolinen poliisi ja kertoa tälle kokemuksistaan. Poliisipartion on tärkeä huomioida tällaiset seikat tehtävänjaossa ja keskustellessaan asiakkaiden kanssa.

Poliisin ammattiroolilla koettiin olevan suojaava merkitys. Se toi turvaa ja suojaa kohtaamistilanteisiin. Roolin avulla voitiin ylläpitää etäisyyttä asiakkaaseen, jolloin asiakkaat ja heidän tunteensa eivät päässeet poliisin ”ihon alle”. Mervi kuvaili usein vastaanottavansa asiakkaan tunteet, hädän ja järkytyksen siinä roolissa, jossa hän kullakin tehtävällä on, mutta suojellakseen itseään hän ei päästä niitä liian syvälle itseensä.¹⁴³ Haastateltavat kokivat poliisin virkapuvun eräänlaiseksi konkreettiseksi kilveksi, jonka alle oli mahdollista piiloutua ja anonymisoida itsensä. Tällöin oma persoona, luonne ja jopa henkilöllisyys oli mahdollista kätkeä, ja siten pystyttiin toimimaan asiakkaiden silmissä pelkästään viranomaisena. Mervi kertoi nauttivansa siitä, ettei häntä tunnisteta poliisiksi, jos hän kohtaa vapaa-ajallaan asiakkaita. Jussin mukaan työkokemus tuo vakautta omaan olemukseen ja toimintaan, mikä auttaa ylläpitämään poliisin asiallista roolia haastavissakin kohtaamistilanteissa. Pasi koki pääasiassa olevansa eri henkilö töissä ja vapaa-ajalla. Erkin ja Jarmon mukaan roolien ja

¹⁴² Kettunen 2013, 68.

¹⁴³ Kettunen 2013, 48–49.

virkapuvun alle ei voi kuitenkaan jatkuvasti kätkeytyä, ja poliisin oma luonne, persoona ja ihmisyyys tulevat työssä lopulta esille erityisesti kohtaamistilanteissa.

Kyl se loppuviimein, et ei sen haalarin sisään kyl pysty hirveesti kätkeytyä, et kyl se tulee se oma persoona sieltä väkisinkin sitte. (Erkki)

Haastateltavien mukaan heidän oma persoonansa vaikutti kaikesta huolimatta erittäin paljon heidän tapaansa tehdä poliisin työtä ja kohdata ihmisiä. Oma persoona vaikutti myös käsityksiin omasta roolista erilaisilla tehtävillä. Ainoastaan Pasi kuvaili tärkeäksi tasapainon poliisin roolin ja oman persoonan välillä ja koki eroavaisuuksia käyttäytymisessään työajalla ja vapaa-ajalla. Muut haastateltavat kertoivat, etteivät he koe poliisin roolia välttämättä edes erilliseksi työrooliksi vaan oma persoona on työvuosien myötä sulautunut osaksi ammattia ja työtä. Poliisin rooli ei siis estänyt poliiseja olemasta oma itsensä, samaistumasta asiakkaaseen tai kokemasta voimakkaita tunteita työtehtävillä.

Sen sijaan viranomaisen rooli koettiin erilliseksi rooliksi, johon saatettiin työtehtävillä asettua tai siitä voitiin myös irrottautua. Jussille viranomaisen rooli oli tärkeä väline esimerkiksi silloin, kun hän toimi auktoriteettina, puuttui väkivalta- tai ongelmatilanteisiin tai joutui käyttämään poliisin toimivaltaa. Viranomaisen roolissa poliisi loi tilanteeseen turvallisuutta, rauhallisuutta, asiallisuutta ja lisää omaa vakuuttavuuttaan. Mervin mukaan myös silloin, kun esimerkiksi kuolinviestitehtävillä lohduttavat sanat ovat vähissä tai hänellä ei ole taitoja tukea omaisia tiedon sisäistämisessä, hän turvautuu viranomaisen asialliseen ja pidättäytyvään rooliin. Tämä tarkoitti sitä, että ylimääräinen keskustelu ja ”korulauseet” jätettiin pois suorittaen vain viranomaiselle kuuluvat toimenpiteet, kuten kuolemasta ilmoittaminen. Toisin sanoen viranomaisen roolissa oleminen tarkoitti myös etäisyyden luomista asiakkaaseen ja tämän tunteisiin. Viranomaisen rooli rajoitti selkeästi asiakkaiden kohtaamista.

Sillee sopivasti antanut tukea just niiku jollakin kevyellä halauksella tai pistämällä kättä olkapäälle tai jotenki tñ tyypistä, mutta ei niin kuin, ei samalla tavalla kuin läheinen ystävä, että siinä on tietynlainen semmonen sosiaalinen niiku etäisyys tai tämmönen kuitenkin, että vähän tuomalla sitä omaa persoonaa siinä jotenkin enemmän, mutta kuitenkin, kun on se rooli siinä päällä, ni ei voi ihan, ihan samalla tavalla -. (Pasi)

Poliisin roolit olivat usein liukuvia ja roolit vaihtelivat kesken tehtävän tai niistä voitiin jopa riisuutua kokonaan joillakin tehtävillä. Poliisi saattoi aluksi toimia viranomaisena esimerkiksi uhkaavassa tilanteessa suorittaessaan kiinniottoa tai kuolinviestitehtävillä ilmoittaessaan kuolemasta ja kertoessaan tapahtumien kulusta. Tästä seuranneiden sivullisten tai omaisten reaktiosta riippuen poliisi saattoi kuitenkin pian joutua muuntautumaan lohduttajaksi, myötäeläjäksi, keittiöpsykologiksi tai lähimmäiseksi. Mervi kertoi, että joskus asiakkaiden voimakkaat tunteet, erityisesti lähimmäisensä menettäneiden suru saavat roolin ylläpitämät

suojamuurit murtumaan kokonaan. Kun roolista oli irrottauduttu, etäisyys poliisin ja asiakkaan välillä pieneni ja asiakkaiden tunteet vaikuttivat voimakkaammin poliisin omiin tunteisiin.¹⁴⁴ Erilaiset samanaikaiset roolit synnyttivät myös sisäisiä ristiriitoja. Niina kertoi tilanteesta, jossa poliisin asiakkaana oli hänen oma läheisensä. Hän joutui jättäytymään tehtävästä pois, koska hän ei olisi voinut kohdata läheistään poliisina puolueettomasti ja objektiivisesti. Niina kohtasi läheisensä työajallaan myös putkassa, ja keskustellessaan läheisensä kanssa tämän tilanteesta Niina koki olevansa itse läheisen roolissa, ei poliisin.

Työkokemus tuki kohtaamista ja toi poliiseille varmuutta kohdata ihmisiä ja neuvoa asiakkaita heidän ongelmissaan. Kaikilla haastateltavilla oli monien vuosien kokemus ja asiantuntemus poliisin työstä, ja kolme haastateltavaa oli itse ohjannut poliisiopiskelijoiden työharjoittelujaksoja. Haastateltavien mukaan kohtaamistaidot kehittyvät jatkuvasti työkokemuksen myötä. Arin, Pasin, Erkin ja Jarmon mukaan ikävuodet ja työkokemus kerryttävät myös itsevarmuutta, mikä antaa rohkeutta toimia kohtaamistilanteissa omana itsenä. Työkokemuksen myötä myös esimerkiksi omien tunteiden ilmaisemisesta tai herkistymisestä asiakkaan edessä oli tullut hyväksyttävämpää. Jarmo koki työkokemuksen myös antaneen hänelle välineitä ylläpitää omaa jaksamistaan ja käsitellä haastavien kohtaamisten aiheuttamaa kuormitusta työtehtävien jälkeen. Työkokemuksen lisäksi myös yleisellä elämäkokemuksella koettiin olevan tärkeä merkitys poliisin työssä. Esimerkiksi Ari, Pasi, Erkki, Mervi ja Niina kokivat pystyvänsä neuvomaan, auttamaan ja ohjaamaan asiakkaita heidän omien kokemuksiensa perusteella.

Muistellessaan omaa poliisikoulustaan ja siellä opittuja asioita vain Pasi kertoi poliisikoulun valmistaneen häntä henkisesti poliisin rooliin ja sen tuomaan vastuuseen. Neljä haastateltavaa koki, etteivät he olleet saaneet poliisikoulusta tarpeeksi kattavaa pohjaa työn vaatimille kohtaamis- ja ihmissuhdetaidoille. Työharjoittelussa saatu käytännön kokemus oli vaihtelevaa ja opitut taidot riippuivat paljon perehdyttäjistä. Esimerkiksi Erkki koki edelleen, ettei hänellä ole koulutuksensa perusteella valmiuksia tai osaamista esimerkiksi lohduttaa vainajien omaisia tai vastaanottaa asiakkaiden voimakkaita tunnereaktioita. Ihmisten monipuoliseen ja kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen tarvittavat taidot olivat kertyneet vasta työ- ja elämäkokemuksen myötä.

Erityisesti kohtaamiseen liittyvät käytännön harjoitukset koettiin poliisikouluajoilta vähäisiksi ja niitä olisi toivottu enemmän. Erkin ja Mervin mukaan pelkästään se olisi riittänyt, että joku kokenut poliisi olisi tullut kertomaan omista kokemuksistaan, joiden kautta

¹⁴⁴ Goleman 2007, 12–13.

poliisiopiskelijat olisivat saaneet käsityksen, millaista asiakkaiden tunteiden, reaktioiden ja tilanteiden kohtaaminen on, miten niihin voi itse valmistautua ja miten erilaisissa kohtaamistilanteissa kannattaa toimia. Mervin ja Arin mukaan poliisikoulu valmentaa opiskelijat teknisesti ja fyysisesti erilaisiin tilanteisiin, mutta henkinen valmennus jää vähäiseksi. Mervi kuitenkin myös painotti, ettei esimerkiksi kuolinviestin viemiseen voi täysin koulutuksella valmistautua, sillä aidot ja voimakkaat tunnetilat ovat läsnä vasta varsinaisissa kohtaamistilanteissa.

Se on ihan totta, et jos sä käyt sitä mielikuvaharjoitusta, vaik se on niiku hyvinki raakaa ja raadollista, mutta se auttaa sua itse siin tehtäväs sit, koska totaha ei voi harjotella, ni samoin semmoset ihmisten kohtaamiset, ku sä viet kuolinviestiiä, ni sä et voi oikeestaan sitäkää niiku oikeesti harjotella, se tunnetila on vasta siellä oikeessa elämässä --. (Mervi)

Pasi, Jussi ja Jarmo kertoivat kokeneensa vastavalmistuneina poliiseina etäisyyttä asiakkaisiin, eivätkä he aina osanneet samaistua tai asettua asiakkaiden tilanteisiin. Lisäksi Jarmo kuvaili työuransa alussa käyttäneensä useammin fyysisiä voimakeinoja kuin nykyään. Tämä johtui siitä, ettei hänellä vielä silloin ollut tarvittavia vuorovaikutus- ja kohtaamistaitoja ratkaista tilanteita puhumalla ja keskustelemalla. Jarmo painotti, että kokenut sekä itsestään ja omista taidoistaan varma poliisi osaa lukea tilanteita oikein ja ratkaista ongelmat keskustelemalla.

Kyl mä pidän niitä tärkeimpinä, ihan sellasta puhejudoa niin sanotusti, et pystyt puhumaan niitä ja kyl se näin menee, et mitä pidempään poliisina ollu, niin sitä vähempi, tai sitä enempi haluaa välttää niitä fyysisiä kontakteja ja hoitaa ne hommat puhumalla ja rauhanomaisesti. Nuorempana sitä tulee helpommin temuttua, että sitte lähettää raamit kaulassa asunnosta ulos, ku sitte, ku sitä on saanu tarpeeks sitä humpppaa ni sit mielummin puhuu sen asian pois ja tyytyy niihi ratkasuihi, mitä puhumalla päästään. (Jarmo)

Monipuoliset kohtaamistilanteet tekivät poliisin työstä moniammatillista. Moniammatillisuus tarkoittaa sitä, että poliisi joutuu suorittamaan erilaisia tehtäviä ja ratkaisemaan ihmisten erilaisia ongelmia. Tätä varten poliiseilla tuli olla erilaisia taitoja, valmiuksia, tietopohjaa ja osaamista. Pasi, Jussi, Erkki ja Niina kuvailivat poliisin olevan niin sanottu ”yleisviranomainen”. Yleinen oletus on, että poliisiin voi luottaa ja poliisilta voi pyytää apua moneen erilaiseen ongelmaan. Toisin sanoen, jos ei olla varmoja, kenelle tai mille taholle asia kuuluu, poliisi pyydetään paikalle selvittämään asiaa tai kartoittamaan, kenelle asia kuuluu. Esimerkiksi onnettomuuspaikoilla poliisi on ensimmäisenä paikalla arvioimassa tilannetta, rauhoittamassa asiakkaita ja keräämässä tietoa tapahtuneesta. Usein tämä käytännössä tarkoitti sitä, että poliisi toimi ikään kuin välitappina, josta asiakas ohjattiin eteenpäin tukea tarjoavalle taholle. ”Yleisviranomaisena” toimiminen ilmeni kuitenkin myös poliisin työmäärän paljoutena, rajallisina resursseina ja kiireellisyytenä.

Poliisi ei oikeestaan voi jättää mitään tehtävää hoitamatta eli jos joku muu ei pysty hoitaa jotain tehtävää, meist tuntuu, et sit se loppu jää poliisille, ja poliisin on jotenki se tehtävä ratkastava -- että tota, jos joku

pyytää poliisilta apua, niin poliisi ei voi tota sanoo, et sori me ei voida auttaa, et jos ei voida auttaa ni sitte meidän pitää kyllä keksiä, että kuka auttaa sitte tästä eteenpäin. (Erkki)

Moniammatillisuus ilmeni myös yhteistyönä erilaisten tahojen, kuten esimerkiksi kriisikeskuksen, sosiaalityöntekijöiden, nuorisotyön, maahanmuuttajatyön ja seurakunnan kanssa. Moniammatillisuus ja yhteistyö eri tahojen kanssa mahdollistavat asiakkaiden kokonaisvaltaisen auttamisen ja kattavan jatkoavun tarjoamisen asiakkaille. Yhteistyö on myös välttämätöntä poliisien vähäisten resurssien ja kiireellisyyden vuoksi, sillä poliisit eivät ehdi ylläpitämään pitkää auttamissuhdetta asiakkaisiin. Käytännössä poliisit tunnistavat ja arvioivat asiakkaan avuntarpeen, varmistavat asiakkaan turvallisuuden, antavat tilanteessa akuuttia tukea ja apua sekä ohjaavat asiakkaat tarvittaessa eteenpäin.

Yhteistyö ulkopuolisten tahojen kanssa korostui haastateltavien mukaan erityisesti onnettomuuksissa tai traagisissa tilanteissa, joissa asiakkaat menevät esimerkiksi shokkiin tai saavat voimakkaan tunnepurkauksen. Jos asiakkaana oli lapsia tai nuoria, poliisit tekivät yhteistyötä huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tällaisissa yhteistyötilanteissa eri henkilöiden roolit ja niihin kuuluvat tehtävät olivat selkeitä ja ennalta määrättyjä. Poliisi toimi tilanteessa ennen kaikkea viranomaisena ja auktoriteettina, jolloin poliisin auttajan rooli oli vähäinen. Poliisi siis vastasi faktoista, turvallisuudesta, tapahtumien kulun selvittämisestä ja selostamisesta sekä virallisesta ilmoituksesta, jonka jälkeen esimerkiksi pappi, sosiaalityöntekijä tai kriisityöntekijä jatkoi asiakkaan kanssa auttamalla, tukemalla, lohduttamalla ja keskustelemalla. Tällä tavalla toimittiin usein esimerkiksi kuolinviestitehtävillä.

Käytännössähän se meni niin, että ku siin oli sosiaalityöntekijä sitte niiku mukana, tavallaan poliisi niiku hoiti sen niiku virallisen puolen ja kertoi vähän niiku faktoja ja sitte sosiaalityöntekijä sitten siitä sopivasti sitte jatko sitä niiku perheen tukemista. (Pasi)

Mervi kuitenkin valitettavasti kertoi, että poliisin yhteistyö varsinkin paikallisseurakuntien ja niiden työntekijöiden kanssa on viime vuosina vähentynyt ja kaikki poliisit eivät ole edes tietoisia kaikista yhteistyö- ja jatkoapumahdollisuuksista, mikä rajoittaa asiakkaille tarjottavaa apua ja tukea. Aina poliisipartioilla ei ole mahdollisuutta saada esimerkiksi kriisityöntekijää tai pappia mukaan tehtäville tai he joutuvat odottamaan asiakkaiden kanssa pitkiä aikoja jatkoavun saapumista. Näissä tilanteissa poliisien moniammatillisuus ja heidän omat valmiutensa asiakkaiden akuuttiin tukemiseen ovat tarpeellisia.

4.4. Yhteenveto

Ensimmäisessä tulosluvussa on tarkasteltu aineistosta nousevien esimerkkien kautta poliiseja kohtaajina sekä poliisin työssä tapahtuvien kohtaamistilanteiden luonnetta. Tuloksissa on korostunut erityisesti poliisin työn kutsumusluonne yhteiskunnan palvelijana, monipuolinen ja tilannelukutaitoa vaativa kohtaaminen sekä poliisin työn erilaiset roolit ja moniammatillisuus.

Kohtaaminen ei ole vain osa poliisin työtä, vaan työ on jatkuvaa kohtaamista. Valvonta- ja hälytyssektorilla tilanteet ovat usein odottamattomia ja haastavia, ja vaativat poliisilta tilannelukutaitoa, muuntautumiskykyä sekä fyysistä ja psyykkistä kestävyyttä. Haastavimpia ja mieleenpainuvimpia kohtaamistilanteita ovat kuolinviestitehtävät. Yhteistyö eri tahojen, kuten sosiaalityöntekijöiden, kriisikeskuksen ja paikallisseurakuntien kanssa, keventää poliisien työtaakkaa. Yhteistyö on välttämätöntä oikeanlaisen avun saamiseksi sekä poliisin resurssien vähyyden vuoksi. Tästä huolimatta poliisit ovat itsekkin moniammatillisia. Poliiseilla on työ- ja elämäkokemukseen pohjautuvat monipuoliset valmiudet kohtaamiseen sekä asiakkaiden avuntarpeen arviointiin. Kokemuksen lisäksi omalla persoonalla on merkitystä poliisin työssä, koska se vaikuttaa tapaan tehdä työtä ja kohdata ihmisiä. Sen sijaan poliisikoulutuksessa opitut kohtaamistaidot koetaan selkeästi vähäisiksi. Ihmisten auttaminen on keskeinen motivoiva tekijä poliisin työssä, mutta siitä huolimatta auttaminen ei aina ole käytännössä työn keskiössä, sillä poliisi joutuu useissa kohtaamisissa käyttämään toimivaltaansa ja yhteiskunnallista auktoriteettiaan.

Poliisit sopeutuvat erilaisiin tilanteisiin ja niiden muutoksiin erilaisten roolien avulla. Rooleilla ja niiden vaihtelulla pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin, joiden mukaan poliisin toiminta tilanteessa määräytyy. Yhteiset jaetut roolit tai kokemukset, kuten vanhemmuus, tukevat kohtaamista ja luovat ymmärrystä poliisin ja asiakkaan välille. Viranomaisen asiallisessa ja neutraalissa roolissa sen sijaan luodaan etäisyyttä asiakkaaseen. Roolilla on suojaava merkitys, sillä poliisin roolissa pystytään vastaanottamaan asiakkaiden voimakkaat reaktiot ja tunteet päästämättä niitä liian syvälle itseensä.

Poliisin tunteiden ilmaisu jakaa mielipiteitä, sillä tunteet eivät sovi viranomaisen rooliin. Tietyt tunteet, kuten esimerkiksi suru ja huolestuminen, ovat hyväksyttyjä tunteita, mutta poliisi ei saa ilmaista asiakkaiden edessä esimerkiksi turhautumista tai raivoa. Poliisin myös odotetaan olevan neutraali, objektiivinen ja puolueeton. Tilanteen jälkeen roolista on mahdollista irrottautua, jolloin työtehtävät eivät jää vaivaamaan ja mietityttämään. Joskus roolia voidaan vaihtaa tai siitä voidaan riisuutua kesken työtehtävän. Erityisesti läheisensä menettäneiden surun kohtaaminen voi saada poliisin roolit ja suojamuurit murtumaan ja poliisi on tilanteessa oma itsensä.

5 Auttava kohtaaminen poliisin työssä

5.1. Enemmän kuin viranomainen

Auttava kohtaaminen ilmeni poliisin työssä ihmislähtöisenä tukemisena ja vahvistamisena sekä ratkaisukeskeisenä toimintana. Ihmislähtöisyys tarkoitti poliisin työssä asiakkaan tilanteeseen mukautumista ja toimimista asiakkaan tarpeiden ja tilanteiden mukaan. Ihmislähtöisyys merkitsi myös ennakkoluulottomuutta. Asiakas kohdattiin rohkeasti ja avoimesti sellaisena kuin hän on tekemättä etukäteen johtopäätöksiä esimerkiksi hänen ulkonäkönsä tai sosioekonomisen taustan perusteella. Tämä tarkoitti myös asiakkaiden tunnereaktioiden sallimista ja vastaanottamista sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvan hahmottamista. Kohtaamisessa huomioitiin asiakkaan ikä, tausta, terveydentila sekä nykyiseen tilanteeseen johtaneet syyt. Esimerkiksi Jussi kertoi olleensa usein tekemisissä mielenterveyspotilaiden kanssa ja pyrkivänsä toimimaan ja puhumaan heidän kanssaan rauhallisesti ja tyynesti pahentamatta heidän oloaan tai vointiaan. Vuorovaikutuksessa tapahtuva ihmislähtöisyys ja autettavan ehdoton hyväksyminen omana itsenään ovat lähimmäiseskeisen sielunhoidon piirteitä.¹⁴⁵

Sä kohtaas joka ikisen ihmisen niiku oikeesti avoimesti, niiku sä kohtaisit sen ensi kertaa tai ekaa kertaa ja kuuntelet sitä ja annat sille aikaa, että sul ei oo niiku mitää ennakkokäsitystä, että tää on taas tämmönen ja tämmönen. (Ari)

Ihmislähtöisyys merkitsi myös sitä, että asiakkaan hätä ja huoli tunnistettiin ja otettiin tosissaan, eikä asiakkaan tilannetta ja avuntarvetta vähätelty tai vertailtu aiempiin asiakkaisiin.¹⁴⁶ Jos jo pelkästään asiakkaan mielestä oli tapahtunut jotain järkyttävää, poliisi meni paikalle, auttoi ja tuki asiakasta. Poliisin oli otettava huomioon, että asiakkaalle tilanne saattoi olla ainutkertainen ja järkyttävä, vaikka poliisille tehtävä olisi rutiininomainen. Tällöin poliisin piti pystyä asettumaan asiakkaan asemaan ja ymmärtää asiakkaan näkökulmaa, jotta hän pystyi tukemaan asiakasta. Niina on myös huomannut, että kun hän poliisina ottaa asiakkaan hädän tosissaan, myös jatko- ja kriisiapu tarttuvat asiakkaan ongelmaan aktiivisemmin. Poliisin sanalla ja auktoriteetilla on siis merkitystä myös siihen, miten jatkoavun tarjoajat suhtautuvat autettavaan.

Ihmislähtöisyys ilmeni myös poliisien tavassa tehdä kohtaamistilanteista mahdollisimman jouhevia sekä miellyttäviä asiakkaille. Poliisit pyrkivät edistämään tätä toimimalla itse rauhallisesti ja selkeästi, rauhoittelemalla asiakasta, tuomalla mahdollisia positiivisia tai asiakasta tukevia ja vahvistavia asioita esille kohtaamisessa sekä helpottamalla

¹⁴⁵ Gothóni 2014, 30–33; Peltomäki 2019, 25–26.

¹⁴⁶ Kettunen 2013, 114.

asiakkaan kokemia syyllisyyden ja häpeän tunteita. Isto Peltomäki painottaakin, ettei sielunhoitajan kuulu lisätä syyllisyyttä vaan vapauttaa siitä.¹⁴⁷ Jussi kertoi pyrkivänsä jopa sakotustilanteissa tekemään kohtaamisesta ja kanssakäymisestä asiakkaalle miellyttävää, vaikka itse tilanne ja seuraus asiakkaalle saattoi olla ikävä.

Mervi totesi, että poliisien on työssään muistettava, että vaikka he kohtaavat ihmisiä päivittäin, suurin osa suomalaisista ei kohtaa poliisia kovin usein.¹⁴⁸ Kun ihminen kohtaa poliisin, kohtaamiseen liittyvät mielikuvat ja kokemukset voivat jäädä henkilön mieleen pitkäksi aikaa. Poliisin sanoilla, teoilla ja toiminnalla on suuri vaikutus asiakkaiden omiin käsityksiin poliisista sekä luottamukseen poliisia kohtaan. Poliisin on tärkeä pitää tämä mielessä kohdatessaan ihmisiä. Mervi kertoi, että monilla asiakkailla on negatiivisia ennakkokäsityksiä poliisista ja he ovat olleet häntä kohtaan vihamielisiä, vaikka Mervi ei ole koskaan aiemmin edes kohdannut kyseisiä asiakkaita. Mervi ei itse kuitenkaan ole ottanut asiakkaiden käytöstä henkilökohtaisesti, koska hän tiedosti, että asiakkaiden negatiiviset ennakkoluulot kohdistuvat poliisiin yleisesti. Tällaisissa tilanteissa hän pyrkii ensin rauhoittamaan tilannetta ja sitten aloittamaan kohtaamisen puhtaalta pöydältä, mikä korostaa kohtaamisten ihmislähtöisyyttä.

Joku sanoo, että, just et meinaa rupee niiku kerää kierroksia, jotai, että vittu ku te kytät ootte sitä ja tätä, mä oon siihe, et hei, me ei olla kohdattu sun kaa koskaan aikasemmin, että mä oon pahoillani, jos sul on huonoi kokemuksi poliiseista, mut mä oon nyt tässä ja me ei oo kohdattu aikasemmin, et mennääs nyt iha rauhassa ja näin --. (Mervi)

Tilannelukutaito mahdollisti asiakkaiden tukemisen ja vahvistamisen heidän omista lähtökohdistaan käsin. Poliisit pyrkivät kohtaamisissa pääsemään sisälle asiakkaiden kokemusmaailmaan, jotta he pystyisivät ymmärtämään, miten asiakas käsitti oman tilanteensa ja millaista apua asiakas tilanteessa tarvitsi. Tällaisessa kohtaamisessa ollaan Kettusen mukaan auttavan kohtaamisen ytimessä.¹⁴⁹ Lisäksi toiminnassa on havaittavissa sielunhoidon piirteitä erityisesti lähimmäiskeskeisestä sielunhoidosta, joka on keskeistä kriiseissä ja kuolemaa kohdatessa.¹⁵⁰ Poliisit kertoivatkin tarvittaessa esimerkiksi lohduttavansa surevaa asiakasta ja tukevansa heitä menetyksen hyväksymisessä. Lohduttaminen voi olla esimerkiksi keskustelemista tai fyysinen kosketus.

Kuolinviestitehtävillä tai menetyksen kokeneen asiakkaan kohtaamisessa tukeminen ja vahvistaminen olivat ihmislähtöistä auttavaa kohtaamista, jossa poliisi toimi kuuntelijana ja

¹⁴⁷ Peltomäki 2019, 26.

¹⁴⁸ Vuorensyrjä & Rauta 2020, 15–16.

¹⁴⁹ Kettunen 2013, 97.

¹⁵⁰ Kettunen 2013, 16; Gothóni 2014, 30–33.

vastaanottavana osapuolena. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että poliisit eivät ylläpitäneet keskustelua vaan keskustelu ja sen teemat olivat asiakaslähtöisiä. Haastateltavat kertoivat keskustelewansa niistä asioista, mistä asiakas halusi puhua – jos asiakas halusi ylipäänsä puhua. Tilanteessa toimittiin ja käyttäydyttiin asiakkaan ehdoilla tiedustellen esimerkiksi, haluaako asiakas seurakseen poliisin, kriisityöntekijän, papin vai sukulaisen. Esimerkiksi Pasi kertoi lohduttavansa asiakasta vain, jos se oli tilanteessa sopivaa ja luontevaa.

Haastateltavat kertoivat, että kuolemaa kohdatessa asiakkaat nostavat silloin tällöin esiin uskonnollisuuteen, hengellisyyteen ja olemassaoloon liittyviä kysymyksiä. Esimerkiksi Erkki ja Jarmo kertoivat iäkkäämpien ihmisten pohtivan poliisin läsnä ollessa mihin menehtyneen puolison sielu tai henki on mahtanut mennä. Niina muisti asiakkaiden sanoneen esimerkiksi, että menehtynyt omainen ”lähti taivaaseen” tai ”lähti paratiisiin”. Kaikki haastateltavat painottivat, etteivät he itse koskaan ala puhumaan asiakkaiden kanssa uskonnollisista tai hengellisistä teemoista vedoten poliisin puolueettomuuteen ja neutraaliuuteen. Mervi kertoi, ettei hän edes koe olevansa oikea eikä riittävän ammattitaitoinen henkilö keskustelemaan uskonnollisista aiheista asiakkaiden kanssa. Jos aiheesta keskusteltiin, se tapahtui asiakkaan aloitteesta. Poliisi pystyi tukemaan ja vahvistamaan asiakasta osallistumalla keskusteluun. Usein keskustelut olivat kuitenkin lyhyitä ja poliisi oli keskustelussa pääasiassa kuuntelijan ja vastaanottajan roolissa. Ainoastaan Pasi ilmaisi, ettei hän lähde ollenkaan mukaan esimerkiksi uskonnollisia teemoja sisältävään keskusteluun vaan toivoi esimerkiksi kriisityöntekijän tai papin keskustelewan näistä teemoista asiakkaan kanssa. Tällöin poliisi ei siis tukenut eikä vahvistanut asiakkaan uskonnollisia ajatuksia ja käsityksiä, sillä sen koettiin heikentävän merkittävästi poliisin neutraaliuutta. Näissäkin tilanteissa puheen ja keskustelun sijaan juuri poliisin toiminnassa on havaittavissa lähimmäiskeskeisen sielunhoidon piirteitä. Kohtaamisessa poliisit eivät pyri ohjaamaan kohtaamista, vaan he toimivat tukena antaen samalla asiakkaalle tilaa sekä auttavat asiakkaita kohtaamaan menetyksen todellisuuden.¹⁵¹

Poliisien kuvauksissa omasta tavastaan kohdata asiakkaita oli havaittavissa useita viitteitä ratkaisukeskeiseen toimintaan. Nopea reagoiminen ja ratkaisujen tekeminen kuuluu poliisin työhön missä tahansa tehtävällä, jos esimerkiksi tilanne on uhkaava tai asiakas on akuutissa vaarassa. Haastateltavat kertoivat pyrkivänsä työssään löytämään ratkaisuja asiakkaiden ongelmaan tai asiaan ja auttamaan asiakasta eteenpäin esimerkiksi ohjaamalla jatkoapuun. Lähtökohtaisesti ratkaisuihin pyrittiin pääsemään puhumalla, keskustelemalla ja

¹⁵¹ Gothóni 2014, 30–33; peltomäki 2019, 20.

sovittelemalla. Ratkaisujen tekemisessä poliisin omilla tiedoilla, työkokemuksella sekä yleisellä elämäkokemuksella oli merkittävä rooli.

Mennään tilanteeseen, kuunnellaan ja sitten oman elämän kokemuksen, viisauden, auttamishalun, kaiken muun pohjalta sitten yritetään ihmistä auttaa, että jotenkin, pääsemään eteenpäin. (Pasi)

Poliisien toiminnassa ilmenevä ratkaisukeskeisyys on mielenkiintoinen huomio nimenomaan auttavan kohtaamisen ja sielunhoidon näkökulmasta, sillä ratkaisukeskeinen sielunhoito on yksi sielunhoidon suuntauksista. Poliisin työssä ratkaisukeskeinen sielunhoito ilmeni auttamissuhteiden lyhytkestoisuutena, pyrkimyksinä saada asiakas ymmärtämään oman tilanteensa vakavuus, kehoituksina elämäntilanteen muutokseen sekä asiakkaan ohjaamisena tarvittavaan jatkoapuun. Ratkaisukeskeistä sielunhoitoa oli myös asiakkaiden muutostoiveiden huomioiminen, asiakkaan omien voimavarojen tukeminen ja vahvistaminen sekä asiakkaan katseen suuntaaminen tulevaisuuteen.¹⁵²

Poliiseilla ratkaisukeskeisyys ilmeni myös erittäin karskina ja suorapuheisena viestintänä. Mervi kertoi käyttäneensä niin sanottua inhorealismi-korttia, kun hän halusi saada asiakkaan ymmärtämään elämäntilanteensa vakavuuden. Tällöin hän toi kaunistelematta faktat esiin ulkopuolisen näkökulmasta ja selosti, mihin tilanne voi jatkuessaan pahimmassa tapauksessa johtaa. Kun asiakas ymmärsi tilanteensa ja sen vakavuuden, asiakkaan oli mahdollista pyrkiä muutokseen. Myös Niina kertoi, että auttaessaan tai neuvoessaan erityisesti lähisuhdeväkivaltakierteessä olevia uhreja hänellä on usein puheessaan ja toiminnassaan napakka ja kehottava sävy. Niina huomautti, ettei asiakkaiden ohjaaminen ja heidän elämäntilanteensa puiminen kuitenkaan tarkoita sitä, että hän asettaisi itsensä asiakkaiden yläpuolelle, paheksuisi heitä tai yrittäisi saada heidät häpeämään tilannettaan. Samoin kuin lähimmäiskeskeisessä sielunhoidossa Niina pyrki nimenomaan vapauttamaan asiakkaan häpeästä ja syyllisyydestä.¹⁵³ Poliisin napakkuus ja suorapuheisuus on tärkeää, sillä poliisin sana voi olla kriittinen hätäensiapu ja alkusysäys elämäntilanteen muutokseen.

Mul on varmaan sellanen aika napakkaki, niiku, kohtaamisote, et kyl mä oon niiku niitä, et vaikka joku nainen on nyt saanu turpaansa, ni mul on helposti niiku enemmi sellanen...vähä käskevä muoto, et sä oot nyt niiku viis kertaa ottanu turpaan, et sä seuraavaksi, jompikumpi teistä varmaan henkensä menettää, et nyt on niiku pakko tehdä loppu toho teijän yhteisöön. (Niina)

Ratkaisukeskeisyys kertoi poliisien voimakkaasta ja konkreettisesta auttamishalusta. Erityisesti lasten ja nuorten hätä sai haastateltavat toimimaan ja auttamaan. Niinan ja Jarmon kuvauksissa oli havaittavissa ikään kuin vanhemman huoli lapsesta tai nuoresta, mikä synnytti toimintaa.

¹⁵² Gothóni 2014, 33–36.

¹⁵³ Peltomäki 2019, 26.

Tällöin he kokivat haluavansa auttaa kaikin mahdollisin keinoin. Jarmo tunnisti olevansa auttamisen kohtaamisen ytimessä silloin, kun hän pystyy olemaan asiakkaalle enemmän kuin viranomainen. Auttaessaan ja käyttäessään vähäistä aikaansa asiakkaaseen hän koki tekevänsä poliisin ammattitaidot ja työnkuvan ylittävää toimintaa.

Se [auttava kohtaaminen] tarkoittaa mun mielestä sitä, että pyritään sitä kohdattavaa henkilöä auttamaan siinä hänen tilanteessaan ja ehkä jopa tekemään, kokisin, että ehkä jopa tekemään enemmän, kun on viranomaisena välttämättä tarvetta elikkä se, kuuntelee ja selvittää, mikä se ongelma on ja pyrkii auttamaan. Jos ei pysty, niin tekee ainaki kaiken, minkä pystyy, että se asia saatais ratkastuu. (Jarmo)

Ratkaisukeskeisyys oli joillakin tehtävillä välttämätöntä. Jussin mukaan joissakin kohtaamisissa pelkkä tukeminen, myötäileminen ja kuunteleminen voivat johtaa loputtomaan kehään, jolloin tilanne ei etene. Näissä tilanteissa hän joutuu ottamaan aktiivisempaa roolia ja ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta sekä tarjoamaan eri vaihtoehtoja, jotta tilanteesta päästään sopiviin ratkaisuihin. Mervi ja Niina kuitenkin huomauttivat, ettei ratkaisuja voi pakottaa toteutumaan, vaan tilanteen edetessä pitää ottaa huomioon asiakkaan fyysinen ja psyykkinen kantokyky. Ratkaisujen ei pidä kuormittaa asiakasta loppuun vaan niiden tarkoitus on nostaa asiakas ylös ja pitää hänet jaloillaan. Mervi myös ajatteli, ettei asiakasta vain ”sysätä” eteenpäin, vaan poliisin tulee hoitaa tehtävä loppuun asti ja ohjata ja tukea asiakasta mahdollisimman pitkälle auttamisketjussa.

Kaikki vastaajat eivät olleet varmoja siitä, miten hyödyllisiä tai kauaskantoisia juuri heidän tarjoamansa apu, ratkaisut tai kehotukset ovat. Tämä vaikutti myös poliisien itsevarmuuteen ja käsityksiin omista kyvyistä ja taidoista. Erkki kertoi kokeneensa omien taitojensa ja osaamisensa riittämättömyyttä, kun hän ei pystynyt auttamaan asiakasta tai antamaan tälle ratkaisuja ongelmaan. Erityisesti kuolinviestitehtävillä kohdattu omaisten valtava suru on saanut poliisit kokemaan avuttomuutta. Kun tieto kuolemasta on välitetty ja tarvittavat faktat on käyty omaisten kanssa läpi, poliisit kokevat omaisten tukemisen tilanteessa vaikeaksi. Mervi ja Jussi kertoivat, että heidän on haastavaa löytää omaisten valtavan surun edessä oikeita ja riittäviä sanoja. Erkki kuitenkin muistutti, ettei omaisten menetystä ja surua voi sanoilla ottaakaan pois, mutta niitä pystyy jakamaan.¹⁵⁴

Kyl siinä välillä on sanat niin vähissä kyllä ja sit just seki, että osa kokee niiku, et siinä just, ku lähdetään ni, et mitä sä sit sanot, ”otan osaa suruunne” tai jotain, et seki on osalle niiku tosi vaikeeta niiku, et jotenki, et sit vaa sanoo, et ”näkemiin” tai jotain semmost aika virkamiesmäistä -- (Mervi)

Poliisit selkeästi vähättelivät omaa osaamistaan ja rooliaan auttajana tai he olivat epävarmoja taidoistaan ja valmiuksistaan tukea asiakkaita. Haastateltavien tunne omasta

¹⁵⁴ Kettunen 2013, 50.

riittämättömyydestä ilmeni myös siten, että he kokivat, ettei heillä ole aina aikaa eikä resursseja perehtyä asiakkaiden tilanteeseen tai ratkaista heidän ongelmiaan. Asiakkaiden ongelmiin syventymistä ei aina edes koettu omaan työhön ja ammattiin kuuluvaksi, vaan jatkoavusta ja asiakkaan pitkäkestoisesta auttamisesta vastasi jokin muu taho, kuten esimerkiksi kriisikeskus, sosiaalityöntekijät, rikosuhripäivystys, pappi tai psykologi. Tässä oli kuitenkin havaittavissa selkeitä eroja haastateltavien välillä. Jussi koki auttamisen muuttuvan poliisin työssä rutiininomaiseksi, jolloin yksilö ja yksilön ongelmat jäivät automaattisesti vähemmälle huomiolle suuren asiakasmäärän seassa. Sen sijaan Erkki ja Mervi kertoivat pyrkivänsä tunnistamaan apua ja ohjausta tarvitsevat asiakkaat ja pohtimaan eri asiakkaiden kohdalla, miten juuri tätä asiakasta voitaisiin hänen tilanteessaan auttaa.

No varmaan tota noin, siis onhan meil sellaisiakin tilanteita, että me vaan joku henkilö puhutellaan tai sitte sille mahdollisesti joku pikku rangaistus annetaan ja se ei sen kummemmin jää mieleen, varmaan iso osa on sellasia, mutta toki sellanen, missä oikeesti joudutaan miettii, et miten tää ihminen tästä selviää eteenpäin ja noin nii kylhä sellaset tilanteet, et siihe oikeesti joudutaan aikaa käyttämään ja tota sitä miettimään, et miten pystytään tässä tota avuksi olemaan --. (Erkki)

Osa haastateltavista koki tarvetta saada tehtävät suoritettua loppuun asti tarkoittaen juuri ratkaisuihin pääsemistä. Tällä tavalla poliisit pystyivät myös ikään kuin sulkemaan tapahtuman ja kohtaamisen mielestään. Vaikka kohtaamiset voivat olla nopeita ja ohimeneviä, ne eivät olleet poliiseille yhdentekeviä, koska he halusivat tosissaan auttaa asiakkaita ja saada heidät esimerkiksi muuttamaan elämänsä suunnan. Asiakkaan ja poliisin välisen auttamiskontaktin lyhytkestoisuuden ja tilapäisyyden vuoksi poliisit eivät kuitenkaan saa aina tietää, mitä heidän kohtaamilleen asiakkaille tapahtuu ja he jäävät pohtimaan, ovatko asiakkaat saaneet tarvitsemaansa apua.

Monesti teki mieli kysyä [asiakkaalta], et miten te pärjätte ja miten te jaksatte, mut en tietenkää voinu siis kysyä, mut et kyl niiku tavallaan ois kiva kuulla joskus, et miten niil perheil on sit menny sen jälkeen, että... se jää kysymysmerkiksi, et tota ei tiä vaa, että ja tavallaan se ois just kiva saisi niiku ite klousattua sen jutun sitte --. (Mervi)

Jarmo ja Jussi olivat sitä mieltä, että heidän tarjoamansa tuki ja ratkaisut ovat ainoastaan väliaikaisia johtuen poliisin taitojen ja ajankäytön rajallisuudesta. Heidän mukaansa kestävää ja muutokseen johtavaa apua ja ratkaisuja esimerkiksi lähisuhdeväkivallan lopettamiseksi kuuluu hakea muilta tahoilta. Tätä käsitystä vahvistaa se, että esimerkiksi monilla kotihälytystehtävillä poliisi käy toistuvasti samassa paikassa, jolloin ongelma ei ole ratkennut. Poliisin toiminnan merkitys supistetaan ikään kuin mitättömäksi välietapiksi tai sivurooliksi suuremmassa auttamisen kokonaiskuvassa.

Täähän ei oo mikään ratkasu, että me viedään tää herra putkaan tästä nytten, että tää on vaa hetken, niiku, tämmönen helpotus siel kotona oleville, et kyl niiku ne ratkasut pitää tehdä sitte jatkon suhteen muualla --. (Jussi)

Tässä toisaalta sivuutettiin kokonaan poliisin kohtaamisen merkitys asiakkaan näkökulmasta. Esimerkiksi Mervi kertoi lähisuhdeväkivaltatapauksesta, jossa poliisin väliintulo ja kohtaaminen poliisin kanssa sai asiakkaan tunnustamaan tilanteensa vakavuuden ja rohkaisi asiakasta tekemään muutoksen ja hakemaan apua. Vaikka poliisista tuntui, ettei hän voi, osaa tai ehdi vaikuttamaan asiakkaan elämäntilanteeseen, poliisin kohtaaminen on saattanut silti olla juuri asiakkaalle merkittävä käännekohta ja alkusysäys suuremmalle muutokselle ja avun piiriin hakeutumiselle.

5.2. Ihminen ihmiselle

Poliisit kuvailivat tekevänsä työtä omana itsenään ja omalla persoonallaan. Kuten edellä mainittiin, viranomaisen rooli kuuluu kiinteästi poliisin ammattiin ja se on hyvä työväline joissakin kohtaamistilanteissa, mutta poliisit eivät pysty jatkuvasti piiloutumaan roolin taakse vaan oma persoona ja luonne tulevat loppujen lopuksi esille. Haastateltavat kertoivat itse tunnistavansa ne tilanteet, jolloin poliisin roolista on osattava irtaantua ja kohdattava asiakas oman itsenään, ihminen ihmisenä. Nämä tilanteet liittyivät usein esimerkiksi pienten lasten, kuoleman tai voimakkaiden tunteiden kohtaamiseen.

Jos joku kuolee kotiinsa, ni mehän mennään sinne, ni sillälai sun pitää niiku, tai sitte suruviesti tai sit jos ollaan lasten kanssa tekemisissä, nii kyllä niissä niiku sun kuuluu, mun mielestä pystyy niiku riisuu tavallaan ne poliisin haalarit -- et niissä tilanteissa erityisesti nii sunhan pitää kohdata se ihminen niiku ihmisenä, sillohan sä kohtaat sen omana ittenäs ja niillä kyvyillä mitä sulla on. (Ari)

Ari, Erkki ja Jarmo kuvailivat näitä tilanteita myös ”poliisin haalareista riisuutumisena”. Tämä on merkittävä huomio, koska poliisit kokivat juuri poliisihaalarit konkreettisena suojaavana kilpenä. Puhe haalareista riisuutumisesta kertoi siitä, että poliisit olivat valmiita laskemaan suojamuurejaan ja asettamaan itsensä haavoittuvaiseen asemaan kohdatessaan asiakkaan. Tämä saattoi ilmetä poliisissa esimerkiksi tunteiden näyttämisenä. Kohtaamalla ihmisen aidosti ja omana itsenään, haastateltavat kertoivat haluavansa viestittää asiakkaalle, että poliisitkin ovat aivan tavallisia ihmisiä. Tällöin asiakkaalle saattoi syntyä inhimillisempi käsitys poliisista. Jussi pyrki joskus sopivissa tilanteissa huumorilla rentouttamaan vuorovaikutusta ja tekemään kohtaamisesta luontevampaa. Jarmo kertoi, että uskaltamalla riisuutua poliisin roolista hän pyrki olemaan kohtaamisessa ”enemmän ihminen”. Mervi koki, että ”laittamalla itsensä likoon” esimerkiksi jakamalla omia kokemuksiaan tai ajatuksiaan asiakkaan kanssa hän pystyi tuomaan

ihmisen ikään kuin lähemmäksi itseään. Tämä voi tehdä kohtaamisesta aidompaa ja vahvistaa ymmärrystä ja luottamusta asiakkaan ja poliisin välillä.¹⁵⁵

Poliisien tapa kohdata asiakkaat ihminen ihmisenä kertoi kohtaamisten aitoudesta ja autenttisuudesta. Sen lisäksi, että poliisit kohtasivat ja toimivat omina itsenään, myös asiakas kohdattiin aidosti sellaisena, kuin hän on. Jokainen kohtaaminen oli omanlaisensa ja kohtaamiset aloitettiin puhtaalta pöydältä. Aitous ja autenttisuus ilmenivät myös vuorovaikutuksen tasavertaisuutta, jolloin viranomaisen ja asiakkaan rooleista irrottauduttiin ja kohtaamisessa oli pohjimmillaan läsnä kaksi ihmistä. Tällaisessa vuorovaikutuksessa on selkeästi havaittavissa viitteitä lähimmäiskeskeiseen sielunhoitoon.¹⁵⁶

Omana itsenä oleminen teki haastateltavien mukaan kohtaamisesta luontevampaa ja aidompaa. Monille poliiseille omana itsenä oleminen tapahtui automaattisesti ja luonnollisesti esimerkiksi kuolinviestitehtävillä. Erkki ja Jarmo kokivat virallisten osuuksien jälkeen tärkeäksi olla tilanteessa vain ihmisenä, koska mitkään teot tai sanat eivät voi ottaa omaisten valtavaa surua pois. Mervi ja Niina kertoivat oman itsenä olemisen ilmenevän kuolinviestitehtävillä esimerkiksi itkemisenä asiakkaiden kanssa. Molemmat kuitenkin huomauttivat, että omaa käytöstä on pystyttävä kaikesta huolimatta peilaamaan asiakkaan tunteisiin ja toimintaan sekä havainnoitava, miten oma käytös vaikuttaa asiakkaaseen.

Kun poliisit ajattelivat olevansa riittäviä omana itsenään, pelkästään ihmisinä, poliisien varmuus ja käsitykset omista kohtaamistaidoista vahvistuivat. Niina kertoi kohdanneensa nuoren, joka oli saman ikäinen kuin hänen veljentyttönsä. Tämä loi Niinan ja asiakkaan välille vahvan keskinäiseen ymmärrykseen perustuvan vuorovaikutuksen, ja Niina halusi auttaa nuorta. Nuorelle oli vaikea saada jatkoapua, joten Niina oli nuoren ainoa auttamiskontakti. Hän kuvaili kohdanneensa nuoren omana itsenään ja auttaneensa ja tukeneensa nuorta enemmän, kuin poliisinä hänen olisi käytännössä tarvinnut. Samalla hän kuitenkin jatkuvasti epäili omia taitojaan auttajana ja ajatteli, ettei hänen keskusteluapunsa ollut riittävää. Niinan mukaan poliisin ei lähtökohtaisesti ajatella olevan terapeutti eikä poliisiasemaa koeta kutsuvaksi kohtaamispaikaksi. Lopulta Niina kuitenkin totesi, että hän olisi voinut kohdata ja jutella nuoren kanssa omana itsenään – ei poliisinä vaan ihmisenä. Nuorelle olisi varmasti riittänyt, jos hän olisi saanut puhua Niinan kanssa.

Meil oli jotenki sellanen yhteyskin sen kaa, et miks mä en kysyny, et haluaks sä mun kaa tulla juttelee... mut siin tuli taas sit semmonen jotenki, et ei kai kukaa halua tulla niiku avautuu jonneki kyttikselle, mutta et myöhemmin jäin siis sitä miettii, että, et sille ois ehkä sekin riittänyt, et se ois tullu niiku mun luo --.
(Niina)

¹⁵⁵ Kettunen 2013, 88.

¹⁵⁶ Gothóni 2014, 30–33.

Aito ja autenttinen kohtaaminen voi monipuolistaa poliisin kohtaamismahdollisuuksia. Kuten edellä on mainittu, monissa kohtaamisissa poliisin rooli ohjaa poliisien käytöstä ja toimintaa ja tällöin myös rajoittaa kohtaamista. Haastateltavat suhtautuivat varauksella esimerkiksi sielunhoitajan rooliin, koska he ajattelivat, ettei se kuulu omaan rooliin eikä oma ammattitaito kata siihen liittyvää osaamista. Jos poliisin roolista osattiin irrottautua, myös toiminta- ja keskustelumahdollisuudet laajentuivat. Erkki esimerkiksi pohti, että jos ajatellaan vain kahden ihmisen kohtaavan toisensa ilman rooleja, tilanne voi olla eri. Jos roolit ja odotukset eivät sitoisi poliisia vaan poliisin ajateltaisiin olevan tilanteessa ihminen, joka kohtaa toisen ihmisen, myös uskonnollisista teemoista pystyttäisiin puhumaan. Mervi ja Niina kokivat, ettei sielunhoito kuulu heidän työhönsä, mutta he tunnistivat kuitenkin samankaltaisia piirteitä sielunhoidon ja omassa työssään tapahtuvan kohtaamisen väliltä. Molemmissa on keskiössä kohtaaminen ja ihmisten välinen aito yhteys.¹⁵⁷

Toisaalta sitten, jos henkilö, ihminen puhuu toiselle ihmisenä, se on mun mielestä sitten eri asia, et jos ottaakin, ettei oookkaan poliisin roolissa sitten ni, miksei voi tällasistakin asioista keskustella kenen kanssa. (Erkki)

Aito ja autenttinen kohtaaminen sekä samaistuminen ja mukautuminen asiakkaiden elämäntilanteisiin ja tunteisiin edellyttivät poliiseilta myötätuntoa. Poliisit kuvailivat myötätunnon olevan tärkeä väline poliisin työssä, koska se auttaa poliisia ymmärtämään asiakasta ja samaistumaan asiakkaan tilanteeseen, mikä puolestaan mahdollistaa tarvittavan avun tarjoamisen. Myötätunnon avulla poliisit kykenivät esimerkiksi tunnistamaan sanattomia viestejä, joista pystyi havaitsemaan, että asiakkaalla oli hätä tai paha olla. Lisäksi myötätuntoon liittyvä empatia auttoi poliisia ohjaamaan omaa toimintaansa, sillä empatia auttoi tunnistamaan ja tiedostamaan asiakkaiden tunteita, ja mahdollisti tunteiden peilaamisen poliisin omiin tunteisiin ja toimintaan.¹⁵⁸

Myötätunto ja ihmisten kohtaaminen ihmisenä huolimatta heidän taustoistaan tai ongelmistaan kertoivat, että kohtaamiset eivät ole aina pintapuolisia vaan niissä mennään pintaa syvemmälle. Jussin ja Erkin mukaan tämä tarkoitti sitä, että poliisi toimi inhimillisesti ja armollisesti sekä pyrki näkemään syyt ja taustan, jotka piileskelevät ihmisten ongelmien ja elämäntilanteen alla. Niina kertoi, että hän pyrki kohtaamisissa ohittamaan ihmisen ulkoisen olemuksen sekä tiedostamaan, että asiakas voi olla jonkun isä, tytär, veli tai puoliso. Tämä

¹⁵⁷ Kettunen 2013, 88.

¹⁵⁸ Nissinen 2007, 13; Gothóni 2014, 30–33; Pessi & Martela 2017, 13–14.

auttoi suhtautumaan asiakkaaseen inhimillisemmin, ymmärtämään asiakkaan tilannetta sekä samaistumaan asiakkaaseen.

Tietenki se ois tärkeintä, että pystyis asettautua sen asiakkaan asemaan ja sillai ymmärtää sitä, vaikka sitä pahan tekijääkin paremmin, ku tietää miksi, miksi tähän on tultu, johtuaks se ihan lapsuuden tilanteesta vaikka miks hän on, käyttäytyy näin ja, tai sitten mikä muu on saanu tän ihmisen toimimaan näin, että tällanen, tällasta ymmärtämystä kun vaan on niin se varmasti se lopputulos on kaikkein paras siinä kohtaamistilanteessa ja sen jälkeen. (Erkki)

Samankaltaiset kokemukset tai taustat asiakkaan kanssa auttoivat samaistumaan asiakkaaseen. Poliisit kokivat, että oma elämäkokemus antoi valmiudet myötätuntoon, sekä sai aikaan sen, että kohtaamiset vaikuttivat henkilökohtaisella tasolla. Kuten edellä on mainittu, yhteiset jaetut roolit esimerkiksi vanhemmuudesta voivat auttaa poliisia samaistumaan asiakkaan elämäntilanteeseen ja kokemusmaailmaan.¹⁵⁹ Erkki kuvaili esimerkiksi kadonneen lapsen vanhemman huolen tiedostamisen ja ymmärtämisen tapahtuvan myötätunnon avulla, jolloin huoli ja tuska voi tarttua poliisiin. Tunnetta vahvisti kokemus omasta vanhemmuudesta. Niina puolestaan kertoi, että nähtyään läheisensä sairastaneen alkoholismia ja sairauden seuraukset, hänen oli helpompi tunnistaa alkoholismin merkkejä asiakkaissa sekä ymmärtää alkoholisteja ja heidän läheisiään.

Mul on viel sellai tausta, et [mun läheinen] on ollu tota, kuoli iha viinaan, siis on ollu iha siis tollai laitapuolen kulkija, mist mä kärsinki sit tietysti viimiset vuodet niiku hirmu, et se saatto olla niiku kiinniotettuna meil duunissa, ni seki ehkä teki sen, että, et on kyl katsantokanta iha sellai, et jokainen on niiku, et toi vois olla niiku mun [läheinen], niiku varmaan siit on tullu semmonen, et ketään siel ei kyl niiku alenna niiku tahallisesti --. (Niina)

Myötätunto sai poliiseissa aikaan voimakkaan auttamishalun, mikä mahdollisti vuorovaikutuksen syntymisen. Mitä suurempi ihmisen hätä oli, sitä enemmän se kosketti. Myötätunto ilmeni myös erilaisina tunteina ja niiden näyttämisenä, mikä tuki asiakkaan ja poliisin välisen yhteyden vahvistamista sekä auttoi tulkitsemaan sanattomia viestejä.¹⁶⁰ Mervi ja Niina kertoivat, että heillä myötätunto ilmeni esimerkiksi kuolinviestitehtävillä voimakkaana suruna, joka tarttui omaisista heihin ja sai heidät suremaan omaisten kanssa.

Niina huomautti empatian olevan kuitenkin myös nurinkurista. Hän koki tulevansa hyvin toimeen ja samaistuvansa sellaisten ihmisten kanssa, joilla oli elämässä vaikeaa, koska hän jakoi samankaltaisia kokemuksia heidän kanssaan. Sen sijaan hän koki vaikeaksi samaistua ihmisiin, joilla oli elämässä kaikki hyvin ja jotka valittivat suhteellisen pienistä asioista. Pessi ja Martelan mukaan tämä tarkoittaa empatian vinoutumista.¹⁶¹ Tällöin myötätunto ei

¹⁵⁹ Kettunen 2013, 68.

¹⁶⁰ Goleman 2007, 19.

¹⁶¹ Pessi & Martela 2017, 14

välttämättä toteudu eikä asiakasta kyetä välttämättä ymmärtämään. Myötätunto ei ollut siis aina automaattista vaan siihen liittyi poliisin työssä haasteita, koska ihmisten ongelmat ja elämäntilanteet olivat suhteellisia.

Joo ja siin on tullu ehkä jopa siis sellanen, että, et sit mä en jaksa yhtään sellasii tärpästikkeli ihmisii, tavan, hyvin, niiku, tiedäksä hyvätulosii ja ”minun oikeuteni” -- et voi vitsi ku sä tietäsit, et miten sun asiat on, et se ehkä jopa kääntyy, niiku, vähä vinksalleen sitte sielt toisest päädystä. (Niina)

Mervin mukaan empatian synnyttämä myötätunto mahdollisti viranomaisen roolista ja liukuhihnamaisestä rutiinista irtautumisen, jolloin aito kohtaaminen, jossa molempien osapuolien tunteet olivat sallittuja ja ihminen kohtaa ihmisen, saattoi toteutua. Lisäksi myötätunto mahdollisti edellä kuvatun näytelmäkerhon toteutumisen, sillä myötätunnon avulla poliisit kykenivät mukautumaan erilaisiin tarvittaviin rooleihin työtehtävillään. Mervin mukaan myötätunto oli erityisen tärkeää kuolinviestitehtävillä, sillä se tuki kohtaamista ja yhteyttä omaisten kanssa sekä auttoi ymmärtämään omaisten erilaisia reaktioita. Poliisin työssä myötätunto ilmeni joissakin tilanteissa myös lähimmäiskeskeisenä sielunhoitona. Mukautumalla asiakkaiden tilanteeseen ja tunteisiin poliisit toimivat mahdollistajina ja peileinä. Asiakkaat pystyivät peilaamaan tunteitaan poliisiin ja sitä kautta käsittelemään omia kokemuksiaan.¹⁶²

Poliisit kokivat haluavansa viestittää asiakkaalle, että he samaistuvat häneen ja ymmärtävät tämän tuskaa, mutta poliiseilla ei aina ollut keinoja tähän. Ensinnäkin tämä johtui poliisin roolista ja sen rajoittavista tekijöistä. Poliisin toimintaan ei ajateltu kuuluvan lohdutus tai omien tunteiden tai kokemusten jakaminen asiakkaan kanssa. Tämä perustui jälleen käsityksiin poliisin neutraaliudesta ja virallisuudesta. Toiseksi poliisit kokivat, ettei heillä ole taitoja viestittää ja ilmaista empatiaa tarkoittamallaan tavalla. Aina tilanteeseen ei löytynyt oikeita sanoja ja tällöin poliisit usein pidättäytyivät sanomasta mitään, koska eivät olleet varmoja, miten asiakas reagoisi. Niinan mukaan poliisin herkistyminen esimerkiksi kuolinviestitehtävällä voikin lohdutuksen sijaan ehkä lisätä asiakkaan omaa tuskaa ja ahdistusta. Jussi ajatteli, että hän on loppujen lopuksi omaisille täysin tuntematon ihminen, eikä siksi koe hänen tarjoamaansa lohdutusta merkitykselliseksi. Poliisit eivät myöskään halunneet kuulostaa teennäisiltä esimerkiksi ottaessaan osaa asiakkaiden suruun. Poliisit silti samaistuivat asiakkaisiin ja kokivat myötätuntoa heitä kohtaan, vaikka he eivät aina ilmaisseet ulospäin empatian synnyttämiä tunteita ja reaktioita.

¹⁶² Gothóni 2014, 30–33; Doehring 2016, xv–xvi, xxi, xxiii–xxiv.

5.3. Tilapäinen kuuntelija ja viipyilevä läsnäolija

Kaikki haastateltavat korostivat kuuntelun ja läsnäolon merkitystä kohtaamistilanteissa asiakkaiden kanssa. Poliisit kokivat omat valmiutensa sanalliseen lohduttamiseen puutteellisiksi, mutta he kokivat olevansa vahvoilla silloin, kun asiakas tarvitsi kuuntelijaa tai läsnäolijaa. Kettusen mukaan tämä on pohjimmiltaan sielunhoitajan tärkein tehtävä, ja myös Kiiski painottaa kuuntelun ja läsnäolon tärkeyttä poliisin työssä.¹⁶³ Poliisit tunnistivat itsekin olevansa auttavan kohtaamisen ytimessä, jos he pystyivät työssään olemaan läsnä ja kuuntelemaan asiakasta.

Poliisit korostivat kiireettömyyden ja ajan antamisen tärkeyttä kohtaamisissa ihmisten kanssa. Tämä edellytti poliiseilta jälleen tilannelukutaitoa, jotta he tunnistivat ne tilanteet, jolloin piti osata pysähtyä asiakkaan tilanteen äärelle. Riittävä ajan antaminen tarkoitti sitä, että poliisi ehti kuuntelemaan asiakasta ja asiakkaan tilanteeseen pystyttiin kunnolla perehtymään, mikä puolestaan mahdollisti oikeanlaisen avun ja ratkaisujen löytämisen. Asiakkaiden kuunteleminen ja ajan antaminen heille oli keskeistä ja jatkuvaa poliisin työssä. Ari pyrki jokaisella tehtävällä antamaan asiakkaalle omaa aikaansa. Myös Mervi ja Niina kertoivat, että lähes joka työvuorossa kenttätyössä oli jokin tilanne, jossa heidän piti pysähtyä, hidastaa ja irrottautua rutiinista, jotta he pystyivät kunnolla asettumaan kuuntelemaan asiakasta. Poliisin kiireellisen työn ja resurssien riittämättömyyden keskellä aika oli arvokkain ja joskus ainoa asia, mitä poliisit kokivat voivansa antaa asiakkaalle.

Mä koen että tai mä pyrin siihen, että melkeen joka tilanteessa, joka tehtävällä et jos on mahdollista niin antaa sille ihmiselle niiku vähä aikaa, riippuen siitä totta kai mitä siel on taustalla ja mitä siel on tehty tai, mut sit sen pitäis olla oikeestaan siitä riippumattakin, et aika on ehk se meijä niiku, miten sen sanois, se meijän arvokkain asia, mitä mä sille ihmiselle voidaa sit niissä tilanteis antaa --. (Ari)

Läsnäolon merkitys korostui poliisin työssä hiljaisuuden suosimisena ja sen tärkeyden tunnistamisena, mikä viittaasi lähimmäiskeskeiseen sielunhoitoon.¹⁶⁴ Käytännössä hiljaisuuden suosiminen tarkoitti sitä, että poliisit eivät arkailleet hiljaisuutta vaan ajattelivat sen olevan tärkeää vaikeissa kohtaamistilanteissa, joihin liittyi esimerkiksi voimakkaita tunteita. Hiljaisuuden hyväksyminen ei ollut kuitenkaan itsestäänselvyys, vaan sen tärkeys ja hyöty oli huomattu vasta työkokemuksen myötä. Hiljaisuutta suosittiin erityisesti silloin, kun tilanteessa ei ollut mitään sanottavaa eikä poliisi voinut millään sanoilla parantaa asiakkaan oloa tai tilannetta. Jussi ja Jarmo kertoivat hiljaisuuden hyväksymisen olevan tärkeää erityisesti läheisensä menettäneiden omaisten kohtaamisissa.

¹⁶³ Kiiski 2009, 74; Kettunen 2013, 15.

¹⁶⁴ Peltomäki 2019, 22.

Hiljaisuus on ihan ookoo... koska ei siinä tosiaan, ei siinä paljon sanoja välttämättä oo ja varsinkä, jos se on joku yllättävä juttu, niin ei siinä oikee oo välttämättä mitää sanottavaa itelläkään. (Jarmo)

Hiljaisuus toi poliiseille myös lohtua tilanteessa ja kokemuksen siitä, että he olivat asiakkaan tilanteessa riittäviä ja hyödyllisiä pelkästään läsnäolijoina. Erkki ja Niina ajattelivat pelkän fyysisen läsnäolon tuovan asiakkaalle turvaa, vaikka itsellä olisi auttajana avuton ja sanaton olo. Hiljaisuus tarkoitti myös puheenvuoron ja tilan antamista asiakkaalle ja tämän ajatuksille. Tällöin asiakas oli äänessä ja poliisi oli hiljaa ja kuunteli. Pasi ja Jarmo kertoivat, että he suosivat asiakkaiden surun ja menetyksen keskellä hiljaisuutta, koska heidän tärkein tehtävänsä surullisessa tilanteessa oli vain kuunnella.

Mutta sitte kun ikää tuli lisää ja kaikkee semmosta ni rupes huomaamaan, että... että loppujen lopuksihan tärkeä homma on, että kuuntelee --. (Pasi)

Kuuntelu, läsnäolo ja kiireettömyys korostuivat erityisesti kuolemaa kohdatessa kuten esimerkiksi kuolinviestitehtävillä. Mervi ja Erkki huomauttavat, että surevaa ja järkyttynyttä henkilöä ei saa koskaan jättää yksin. Kiiski painottaa samaa asiaa, ja käytännössä tämä usein tarkoittaa sitä, että poliisi jää viipyilemään surevan henkilön seuraksi siihen asti, että kriisityöntekijä tai henkilön läheinen saapuu paikalle.¹⁶⁵ Jarmon mukaan vainaja saattoi myös kuolla omaan kotiinsa ja tällöin poliisi jäi odottamaan hautauspalvelun työntekijää tai kuolemansyytutkijaa muiden asukkaiden kanssa. Odottaessaan vainajan omaiset usein alkoivat keskustelemaan poliisin kanssa ja kuoleman prosessoiminen alkoi välittömästi esimerkiksi tunnereaktioina, muistelemalla tai näyttämällä valokuvia. Jarmo kertoi, että monissa surukodeissa ollessaan ja odottaessaan hautauspalvelun työntekijää hän on esimerkiksi juonut kahvit ja keskustellut omaisten kanssa. Joidenkin omaisten reaktiot saattoivat olla hyvin voimakkaita, ja poliisin tehtävä ainoana läsnäolijana oli lohduttaa ja tukea asiakasta. Mervi kertoi pystyneensä antamaan asiakkaalle paljonkin tukea suruun pelkästään keskustelemalla ja kuuntelemalla samalla, kun he odottelivat avun saapumista. Poliisi pystyi myös asiakkaan puolesta esimerkiksi soittamaan muille omaisille, kertomaan tilanteesta ja pyytämään heitä saapumaan paikalle. Poliisi oli siis usein ensimmäinen henkilö, jonka kanssa asiakas pääsi purkamaan ja käsittelemään kokemustaan.¹⁶⁶

Ari ja Erkki totesivat, että vaikka heillä ei saisi olla kiire esimerkiksi surukodissa, todellisuus on kuitenkin toinen. Samoin kuin surukodissa, myös monissa muissa kohtaamistilanteissa poliisi oli vain tilapäinen kuuntelija. Poliiseilla ei ollut aina aikaa jäädä

¹⁶⁵ Kiiski 2009, 103–104.

¹⁶⁶ Kettunen 2013, 68.

tilanteeseen pitkäksi aikaa, vaikka asiakkaat niin olisivat toivoneetkin, sillä usein poliisien oli lähdettävä seuraavalle työtehtävälle. Poliisit kertoivat kokevansa näissä tilanteissa huonoa omatuntoa ja riittämättömyyttä sekä ajattelivat toimintansa olevan tahditonta.

Niissä, varsinkin suruviesteis ja tämmösissä niiku... nii eihä meil siel kiire sais olla. (Ari)

Ajanpuutteesta huolimatta poliisit olivat oppineet tunnistamaan tilanteet, jolloin työtehtäviä tuli priorisoida ja aika oli pakotettava pysähtymään. Erkin mukaan tällaisissa tilanteissa asiakas tarvitsi selkeästi apua eikä pärjännyt yksin, joten poliisi jäi pohtimaan, miten tämä henkilö tulee selviämään tästä eteenpäin. Niinan mukaan puolestaan henkilön yksin jättäminen tuntuisi paitsi poliisin auttamistehtävän laiminlyömiseltä myös oman omatunnon vastaiselta toiminnalta. Mervin mukaan ajan tuli pysähtyä silloin, kun asiakkaan ulkoisessa olemuksessa tai puheen rivien väleissä oli havaittavissa huolestuttavia viitteitä esimerkiksi lähisuhdeväkivaltaan. Poliisin oli pysähdyttävä ja rauhassa keskusteltava asiakkaan kanssa, jotta asiakas rohkaistuisi tuomaan ongelmansa esille. Kiireen keskellä pysähtyminen ei ollut kuitenkaan itsestänselvyys vaan vaati poliiseilta paineensieto- ja keskittymiskykyä. Mervin mukaan asiakas vaistosi, jos Mervillä oli kiire. Näissä tilanteissa poliisi joutui käyttämään asiakkaaseen enemmän vähäistä aikaansa, eivätkä kohtaamiset jääneet vain ohimeneviksi tai pintapuolisiksi.

Ensin pitää ymmärtää, et millo pitää pysähtyy... et sä niiku otat sen ajan ja aina se ihminen ei suoraa puhu, mut yrität sen avautumaan ja puhumaan ja ennen kaikkea, et sul on se aika siinä, koska muutenhan, jos, kylhä se ihminen vaistoo sen, jos sä oot kokoajan vähän niiku menossa, et sun pitää niiku itse osaa lukee just se, et tää on nyt semmonen tilanne, missä pitää pysähtyy ja meil ei oo kiire ja sitte vaan kuunnella --. (Mervi)

Poliisit olivat merkittävässä auttamisroolissa asiakkaiden kanssa, sillä poliisit saattoivat olla ensimmäinen tai jopa ainoa kontakti apua tarvitsevalle ihmiselle. Toisin sanoen poliisi oli ihminen tavattavissa. Siksi oli tärkeää, että poliisi tunnisti asiakkaan hädän ja suhtautui siihen tosissaan. Erkin mukaan hänen oli osattava irrottautua työn rutiininomaisuudesta ja liukuhihnamaisesta etenemisestä, jotta hän pystyi huomaamaan, ettei kohdattavalla ihmisellä ollut kaikki hyvin. Poliisit kertoivat, että kun asiakkaat huomasivat tulleen nähdyiksi ja kuulluiksi, he alkoivat usein avautumaan poliisille ja kertomaan omasta elämästään tai pahasta olostaan. Poliisit kertoivat ymmärtävänsä asiakkaan tarpeen avautua ja pyrkivät näissä tilanteissa toimimaan kuuntelijana, jota asiakas selkeästi tarvitsi. Ari ja Erkki esimerkiksi pyrkivät näissä tilanteissa olemaan aidosti kiinnostuneita asiakkaan ongelman lisäksi myös tämän elämäntarinasta ja nykyiseen tilanteeseen johtaneista syistä.

Sehä on jo auttavaa kohtaamista jos sä annat sille asiakkaalle viis minuuttii aikaa ja se oikeesti saa kertoo sitä omaa tarinaansa ja purkaa sitä pahaa oloonsa niiku sulle, koska sehä voi olla vaikka, että se, sä oot ensimmäinen, kelle se saa purkaa sen vaikka kuukauteen, vaikka vuoteen, et sillä ei oo semmosta niiku kontaktii muualta. (Ari)

Auttamiskontaktin luominen edellytti vuorovaikutuksen ja luottamuksen muodostumista asiakkaan ja poliisin välille.¹⁶⁷ Pasi ja Jussi kertoivat luovansa vuorovaikutusta ja luottamusta rauhallisella puheella, keskustelemalla asiakkaan kanssa sekä varmalla, mutta helposti lähestyttävällä ulkoisella olemuksella. Fyysisiä voimakeinoja, uhkaavaa olemusta ja poliisin vallalla pelottelua pyrittiin välttämään. Arin ja Mervin mukaan vuorovaikutusta rakentaessa oli luontevinta edetä kiireettömästi ja toimia omana itsenään, jolloin asiakas rentoutui ja alkoi luottavaisemmin keskustella poliisin kanssa. Tällä tavoin poliisit loivat turvallisen tilan keskustelulle. Ari kuitenkin huomautti, ettei vuorovaikutusta ja keskustelua voi pakottaa esimerkiksi silloin, kun asiakas on shokissa. Tällöin asiakkaan on annettava reagoida tilanteeseen ja rauhoittua ennen kuin aletaan keskustelemaan.

Asiakkaalle kokemus nähdyksi ja kuulluksi tulemisesta voi olla hyvin merkittävä ja ainutlaatuinen. Poliisin kohtaaminen ja poliisin tarjoama apu saattoivat olla niin merkittävä käännekohta, että asiakas ymmärsi oman tilanteensa vakavuuden ja vastaanotti apua. Jarmo kertoi, että hän pyrkii erityisesti nuoria ja lapsia kohdatessaan tuttavallisesti kyselemään, mitä heille kuuluu. Tämä ohimenevältä vaikuttava kysymys saattoi johtaa siihen, että lapsi tai nuori avautui poliisille ja kertoi taustastaan, kotioloistaan tai ongelmistaan. Asiakas siis sai kokemuksen, että hänestä välitetään ja että poliisi haluaa auttaa häntä.¹⁶⁸ Joskus asiakkaalle riitti vain se, että poliisi istui asiakkaan viereen, on läsnä ja juttelee. Niina kertoi tilanteesta, jossa hän esitti huolensa asiakkaan terveydentilasta ja kehotti tätä menemään lääkäriin. Asiakkaalle huomatuksi tuleminen oli lohduttavaa ja poliisi antoi vahvistuksen apuun hakeutumiselle.

Ihmisilt tulee spontaanisti sellanen, että, et kiitos, et sä sanoit noin, tai siis iha et mä saatan sanoo jolleki, et sun on pakko mennä lääkäriin niin ne saattaa, et ihanaa, et sä sanoit, ku mä oon miettiny, et oonkoha mä niiku lääkärin tarpees --. (Niina)

Niina kertoi ihminen tavattavissa -kontaktin tärkeydestä erään kohtaamismuiston kautta. Hän kohtasi kuulustelutilanteessa lähisuhdeväkivallan uhrin. Uhri oli kuuro ja kotoisin Lähi-idästä. Jotta vuorovaikutus ja yhteys uhrin kanssa pystyttiin luomaan, tarvittiin kaksi eri viittomakielen tulkkia. Uhri oli aluksi hämillään, sillä ensimmäistä kertaa hän tuli kuulluksi ja ymmärretyksi. Niina kertoi kuulustelun kestäneen lopulta tunteja, koska uhri halusi kertoa kaikesta kokemastaan ja koko elämästään. Kokemus siitä, että uhria kuunneltiin ja että hänen asiallaan oli merkitystä, oli uhrille ainutlaatuinen.

¹⁶⁷ Góthoni 2020, 91–92.

¹⁶⁸ Kettunen 2013, 114.

Mä muistan nyt heti semmosen muun muassa sellasen kuuron, oliko nyt Lähi-idästä vai mistä tullut henkilö, joka oli läheisensä pahoinpitelemä ja siel tarvittiin viel kaksi tommosta viittomakielen tulkkii, et toinen kansainvälist viittoo ja toinen, ja siis se kesti lopulta, mä en muista kuin mont tuntii se kesti se kuulustelu, mutku se uhri sano, et saaks hän kertoo kaikki nyt, ku kerranki joku hänt ymmärtää -- (Niina)

Poliisit kertoivat huomanneensa, että ajan antaminen ja kuunteleminen voivat ratkaista monia kohtaamistilanteita, jolloin ne eivät tarvitse jatkotoimenpiteitä. Poliiseilla oli jopa oma arkikielinen käsitteensä tilanteille, jossa asiakas saa kertoa huolestaan ja poliisi kuuntelee ja tarvittaessa rauhoittelee ja lohduttaa asiakasta, jolloin tilanne raukeaa ja asiakkaan huoli on vähentynyt. Tätä kutsuttiin ”hehuksi” eli henkiseksi huollosi. Tätä käsitettä haastateltavat kertoivat käyttäneensä esimerkiksi työyhteisön puhekielessä kuvaillessaan, millainen kohtaaminen oli ja miten kohtaamisessa toimittiin. Pohjimmiltaan ”hehu” on läsnäoloa, jota poliisi tarjoaa asiakkaalle. Poliisin ”hehu” myös mahdollisti asiakkaalle tilan puhua ja tulla kuulluksi. Niina ja Jarmo kertoivat, että ”hehua” käytetään esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaalla ei ole akuuttia hätää. Heidän mukaansa ”hehulla” voitiin usein pelkästään puhumalla hoitaa asiakkaan kanssa ongelma pois, jolloin asiakas sai purkaa poliisille mieltään painavan asian ja tilanne rauhoittui. Jarmo kertoi antaneensa ”hehua” esimerkiksi pelokkaalle ja yksinäiselle vanhukselle varmistamalla vanhuksen pihan ja vakuuttamalla, ettei hänen kotinsa läheisyydestä löytynyt epäilyttäviä henkilöitä. Poliisin paikalle tuleminen, tilanteen tarkastaminen ja keskusteleminen toivat vanhukselle turvallisen ja helpottuneen olon. Lyhyelläkin keskustelulla tai pienellä ystävällisellä eleelläkin saattoi olla asiakkaalle suuri merkitys. Niina kertoikin asiakkaiden usein toteavan hänelle kohtaamisten päättyessä, että oli mukava jutella. Asiakas oli siis kokenut tulleen kohdatuksi ja hänelle riitti pelkästään se, että joku kuunteli häntä.

Poliisien tarjoamassa henkisessä huollossa ja sen sisällöissä oli havaittavissa mielenkiintoisia yhtymäkohtia Suomen evankelis-luterilaisen kirkon henkiseen huoltoon eli HeHuun ja sen toiminta-ajatukseseen. Sekä poliisien että kirkon henkisen huollon tarkoituksena on olla lähellä apua tarvitsevaa ja vastaanottaa kohdattavan henkilön ahdistusta. Erona on se, että poliisien henkinen huolto ei ole virallisesti järjestäytynyttä toimintaa vaan se on ennemminkin puhekielinen ilmaus spontaaneille kohtaamisille, joissa kuunnellaan ja ollaan läsnä. Niina ajatteli poliisin pystyvän ”hehulla” hoitamaan asiakkaiden lieviä ongelmia puhumalla ja kuuntelemalla. Vakavammissa tapauksissa, joissa pelkästään kuuntelu ei riittäisi, poliisi ohjaisi asiakkaan eteenpäin esimerkiksi kriisityöntekijän tai papin luo. Kirkon henkinen huolto sen sijaan on Kirkkohallituksessa säädettyä ja seurakunnissa järjestäytynyttä toimintaa.

Lisäksi kirkon henkisen huollon tarkoituksena on tukea erityisesti onnettomuuden uhreja ja heidän omaisiaan.¹⁶⁹

5.4. Yhteenveto

Toisessa tulosluvussa on tutkimuskysymyksen mukaisesti tarkasteltu, millaista auttavaa kohtaamista poliisin työssä tapahtuu. Kaikkia haastateltavia pyydettiin kertomaan omin sanoin, mitä auttava kohtaaminen heidän mielestään tarkoittaa. Jarmo kiteytti auttavan kohtaamisen ytimen poliisin työssä yhteen virkkeeseen.

Se tarkoittaa mun mielestä sitä, että pyritään sitä kohdattavaa henkilöä auttamaan siinä hänen tilanteessaan ja ehkä jopa tekemään, kokisin, että ehkä jopa tekemään enemmän, kun on viranomaisena välttämättä tarvetta elikkä se, kuuntelee ja selvittää, mikä se ongelma on ja pyrkii auttamaan, jos ei pysty, niin tekee ainaki kaiken, minkä pystyy, että se asia saatais ratkastuu. (Jarmo)

Poliisin työssä tapahtuva auttava kohtaaminen on ihmislähtöistä ja ratkaisukeskeistä ihmisten kohtaamista, joka perustuu empatiaan, läsnäoloon sekä autenttiseen vuorovaikutukseen. Toimintaa ohjaa aito auttamishalu, mikä mahdollistaa poliiseja olemaan aidosti kiinnostuneita asiakkaiden ongelmista ja tilanteista, ei pelkästään poliiseina vaan ihmisinä. Auttavaa kohtaamista tapahtuu erityisesti kuolemaa tai tragediaa kohdatessa, kuten esimerkiksi kuolinviestitehtävillä tai lähisuhdeväkivaltatapauksissa, mutta ihmisten kohtaamiset ovat arvaamattomia ja auttavaa kohtaamista voi spontaanisti tapahtua esimerkiksi näpistelytehtävällä kohdatun nuoren kanssa. Aika on arvokkain asia, mitä poliisi voi asiakkaalle tarjota, sillä kiireettömyys antaa tilan kuuntelulle, läsnäololle ja kokonaisvaltaiselle kohtaamiselle.

Ihmislähtöisyys tarkoittaa poliisin työssä sitä, että asiakasta kuuntelemalla ja havainnoimalla poliisi ymmärtää, millainen hätä asiakkaalla on. Asiakkaisiin suhtaudutaan yksilöllisesti välttäen ennakkoluuloja ja omia johtopäätöksiä. Äänen ja tilan antaminen asiakkaalle mahdollistaa tarvittavan ja oikeanlaisen avun tarjoamisen. Ihmislähtöisyys, jossa autettava ja hänen tilanteensa hyväksytään sellaisenaan, viittaa poliisin työssä toimittavan samalla tavalla kuin lähimmäiskeskeisessä sielunhoidossa.

Poliisit kokevat haluavansa auttaa asiakkaita konkreettisesti ja akuutisti, mikä ilmenee ratkaisukeskeisenä toimintana. Ratkaisukeskeisyys on ohjaavaa ja kehottavaa auttamista, mutta samalla myös asiakkaan tukemista ja vahvistamista hänen nykyisessä tilanteessaan. Poliisin toiminnassa ja ratkaisukeskeisessä sielunhoidossa on selkeitä yhtymäkohtia.

¹⁶⁹ Pihlaja & Huokuna 2011, 1.

Aitoa ja autenttista kohtaamista tapahtuu silloin, kun poliisit osaavat riisuutua viranomaisen roolista ja kohtaavat asiakkaan ilman rooleja tai titteleitä, ihminen ihmiselle. Poliisin aito kiinnostus asiakkaasta ja tämän tilanteesta luovat avointa keskusteluyhteyttä ja rohkaisevat asiakasta luottamaan poliisiin. Inhimillisyys, myötätunto ja omatunto saavat poliisin olemaan monissa tilanteissa enemmän kuin viranomainen. Tämä viittaa siihen, että poliisin työssä toteutuu sielunhoidon perustoimintamuoto, eli poliisi on asiakkaalle ikään kuin lähimmäinen.¹⁷⁰

Asiakkaiden ymmärtäminen edellyttää poliiseilta kykyä empatiaan, mikä saa aikaan myötätuntoa. Samaistuminen asiakkaaseen ja tämän tilanteeseen vahvistavat asiakkaan ja poliisin välistä yhteyttä, mikä ilmenee esimerkiksi sanattomien viestien havaitsemisena ja ymmärtämisenä. Empatia synnyttää poliisissa tunteita sekä auttaa poliisia samalla hyväksymään erilaisia kohtaamistilanteissa läsnä olevia tunteita. Myötätunto kertoo poliisien sosiaalisesta älykkyydestä eli kyvystä aistia toisten tunteita sekä tehdä kohtaamisesta sujuvaa sanallisella ja sanattomalla vuorovaikutuksella.

Haastavissa ja tunteikkaissa kohtaamistilanteissa poliisit tunnistavat oman läsnäolonsa tärkeyden asiakkaalle. Poliisit ovat myös oppineet työkokemuksen myötä hyväksymään hiljaisuuden merkityksen asiakkaiden tukemisessa ja lohduttamisessa. Läsnäolon tärkeys konkretisoituu poliisin tarjoamassa henkisessä huollossa eli ”hehussa”. ”Hehu” on poliisien työyhteisön puhekielessä käytettävä ilmaisu, joka tarkoittaa käytännössä asiakkaan kuuntelemista ja läsnäoloa asiakkaan asian tai ongelman äärellä. Poliisien tarjoamassa henkisessä huollossa ja kirkon HeHussa on havaittavissa samankaltaisuuksia erityisesti käytännön toiminnassa.

¹⁷⁰ Kettunen 2013, 68.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä tutkielmassa on tarkasteltu auttavaa kohtaamista poliisin työssä. Keskiössä on ollut erityisesti kohtaamiset asiakkaiden kanssa. Auttavan kohtaamisen tarkastelu on myös nostanut esiin poliisin roolin sielunhoitajana ja tuonut erityissielunhoidon näkökulman poliisin työhön. Tutkielman tarkoituksena oli selvittää, millaista auttavaa kohtaamista poliisin työssä tapahtuu. Tutkittava joukko koostui seitsemästä poliisista, jotka olivat arvoltaan vähintään vanhempia konstaapeleita ja joilla oli kokemusta poliisin valvonta- ja hälytystoiminnasta eli kenttätöystä. Tutkittavilla oli monipuolista työkokemusta erilaisista kohtaamistilanteista.

Aluksi tarkasteltiin poliisin työtä ja siinä tapahtuvan kohtaamisen luonnetta, jotta pystyttiin paremmin ymmärtämään poliiseja kohtajina. Tähän sisältyi poliisin työn kutsumusluonteen, kohtaamisten sisällön ja kohtaamista tukevien tekijöiden selvittäminen, jotka muodostivat pohjan auttavan kohtaamisen toetutumiselle. Tutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että poliisit ovat ammattiauttajia, joiden työ on jatkuvaa vuorovaikutustaidoille perustuvaa kohtaamista. Lisäksi poliisin tilannelukutaito ja mukautumiskyky ovat edellytyksiä onnistuneelle kohtaamiselle sekä oikeanlaisen avun tarjoamiselle.

Poliisin työhön ja asemaan liittyy monia ristiriitoja. Poliisi on ”yleisviranomainen”, jonka kuuluu palvella kaikkia ihmisiä puolueettomasti, neutraalisti ja objektiivisesti. Poliisin ajatellaan olevan luotettava, vakaa ja asiallinen viranomainen. Poliisi ei kuitenkaan pysty aina toimimaan rutiininomaisesti ja samalla tavalla jokaisella tehtävällä, koska poliisin toiminta määräytyy asiakkaiden tarpeiden mukaan. Lisäksi poliisi on loppujen lopuksi elävä ja tunteva ihminen, johon asiakkaiden tunteet ja reaktiot väistämättä vaikuttavat.

Poliisin työn monipuolisuus tekee poliisin roolista liukuvan ja toiminnasta vaihtelevaa. Kohtaamistilanteet ja niiden tunnetilat vaihtelevat nopeasti ja kohtaamiset ovat ajoittain erittäin haastavia. Roolien avulla poliisit mukautuvat vaihteleviin tilanteisiin ja asiakkaiden tunnetiloihin. Tämä mahdollistaa myös nopean tilanteesta irrottautumisen tehtävän jälkeen ja asennoitumisen seuraavaan tehtävään. Mukautuminen eri rooleihin ja tilanteisiin edellyttää poliiseilta tarkkaa tilannelukutaitoa, joka kehittyy työkokemuksen myötä. Roolit sekä mahdollistavat että rajoittavat kohtaamista. Toisaalta ne voivat luoda ulkoista yhteyttä ja ymmärrystä asiakkaan ja poliisin välille, ja toisaalta niillä luodaan sisäistä etäisyyttä asiakkaaseen ja tämän tunteisiin. Poliisin työ on haastavaa ja poliisit kohtaavat työssään jatkuvasti negatiivisia, surullisia tai vaikeita tilanteita. Tästä huolimatta poliisin työtä ei koeta negatiiviseksi, vaan ainoastaan kohtaamistilanteet ovat sävyltään negatiivisia.

Poliisin työ muokkaa ja kasvattaa tekijäänsä. Työ- ja elämäkokemus kehittävät ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitoja, jolloin monet tilanteet pystytään ratkaisemaan puhumalla,

ja asiakkaita usein neuvotaan oman elämänkokemuksen perusteella. Työkokemus lisää varmuutta poliisin omista taidoista ja omasta identiteetistä, jolloin asiakas uskalletaan kohdata omana itsenä. Poliisit tunnistavat, etteivät he tarvitse papin, psykologin tai lääkärin tutkintoa pystyäkseen auttamaan, lohduttamaan tai tukemaan asiakasta erilaisissa tilanteissa.

Poliisin moniammatillisuus ilmenee poliisien monipuolisina taitoina ja valmiuksina, yhteistyönä partiokavereiden ja työyhteisön kanssa sekä yhteistyönä ulkopuolisten tahojen ja auttajien kanssa. Yhteistyö on äärimmäisen tärkeää, jotta asiakas saa tarvittavan jatkoavun. Poliisien oma aika kokonaisvaltaiselle asiakkaiden auttamiselle on rajallista sekä poliisin valmiudet asiakkaiden auttamiseen ja tukemiseen koetaan puutteellisiksi. Poliisilla on kuitenkin tärkeä tehtävä asiakkaan avuntarpeen tunnistamisessa ja tilanteen arvioinnissa, jotta oikeaa apua pystytään tarjoamaan. Tämä edellyttää poliiseilta kattavaa tietopohjaa erilaista apua tarjoavista tahoista sekä kykyä tunnistaa, mitä apua tai tukea asiakas tarvitsee. Yhteistyötilanteissa poliisin merkitys auttajana on vähäinen ja sen sijaan poliisin asema viranomaisena korostuu. Aina yhteistyö auttajien kanssa ei ole mahdollista tai apua joudutaan odottelemaan. Tällöin poliisi ei voi tukeutua pelkkään viranomaisen rooliin, vaan hän voi joutua itse toimimaan esimerkiksi sosiaaliviranomaisen, lääkärin, psykologin, huoltajan, läheisen tai papin roolissa.

Jaksaminen ja siitä huolehtiminen on poliisin työssä tärkeää. Poliisin ammattiroolilla ja haalarilla on suojaava ja anonymisoiva merkitys. Tämä tarkoittaa sitä, että poliisi vastaanottaa asiakkaiden tunteet ja reaktiot vain hetkellisesti, ja vapauttaa ne myöhemmin itsestään. Tämä viittaa container-funktioon, jota sielunhoitajat käyttävät. Työkokemus auttaa poliiseja löytämään erilaisia palautumiskeinoja, joiden avulla haastavia työtehtäviä voi käsitellä. Aineisto tukee poliisin henkilöbarometrin tuloksia, jossa todettiin, että kohtaamisten vaihtelevuus tekee poliisin työstä mielekästä. Yksipuoliset työtehtävät vääristäisivät poliisien käsitykset asiakkaista ja työn merkityksellisyydestä. Poliisien jaksamisesta huolehtiminen ja työuupumuksen ennaltaehkäisy on erittäin tärkeää työssä tapahtuvan jatkuvan kohtaamisen vuoksi. Kun poliisin oma jaksaminen on kunnossa, hän pystyy paremmin kohtaamaan asiakkaita ja perehtymään heidän ongelmiinsa. Lisäksi kohtaamisen opettelu ja siihen valmistautuminen tukee poliisien omaa jaksamista.

Edellä kuvatut kuvaukset poliiseista kohtaajina luovat pohjan poliisin työssä tapahtuvalle auttavalle kohtaamiselle. Poliisit ovat kohtaajina enemmän kuin pelkkiä viranomaisia. Tutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että poliisin toiminta ylittää ammatillisia velvollisuuksia ja niiden rajoja. Auttavan kohtaamisen näkökulmasta poliisin toimintaa voi kuvailla enemmän inhimilliseksi ja empaattiseksi lähimmäisen rakkaudeksi kuin

viranomaistoiminnaksi. Poliisille kuuluvien virallisten tehtävien lisäksi poliisit ovat kuuntelijoita, lohduttajia, läsnäolijoita ja lähimmäisiä. Nämä kohtaamiseen liittyvät ulottuvuudet eivät tule esiin Poliisiammattikorkeakoulussa tai Poliisilaissa, vaan ne ovat läsnä arkisessa todellisuudessa sekä ihmiselämässä ja sen muutoksissa, joita poliisit väistämättä kohtaavat erityisesti valvonta- ja hälytystoiminnassa.

Tuloksien ja poliisien omien kuvausten mukaan auttava kohtaaminen kuuluu poliisin työhön. Auttava kohtaaminen on poliisin työssä ihmislähtöistä tukemista ja vahvistamista. Poliisin toiminnassa on selkeitä viitteitä ratkaisukeskeiseen sielunhoitoon. Aito kiinnostus asiakkaiden ongelmista ja niiden ratkaisemisesta kertoo poliisien voimakkaasta auttamishalusta. Ratkaisukeskeisyyden tavoitteena on saada asiakas ymmärtämään hänen elämäntilanteensa vakavuus ja antaa alkusysäys muutokselle kohti parempaa elämää.

Auttava kohtaaminen on myös ennakoluulottomuutta, asiakkaiden tilanteeseen asettumista ja asiakkaiden hyväksymistä sellaisina kuin he ovat. Vaikka poliisiin kohdistuu erilaisia ennakoluuloja, poliisien pitäisi itse pystyä olemaan ennakoluulottomia asiakkaita ja heidän tilanteitaan kohtaan. Tämä edellyttää sitä, että poliisit oppivat ymmärtämään erilaisten ihmisten tilanteita ja siihen vaikuttavia taustoja. Jotta kohtaaminen on aitoa, poliisien on opittava kohtaamaan jokainen asiakas omana yksilönään, jolla on oma taustansa sekä moninaiset syyt, jotka ovat johtaneet nykyiseen tilanteeseen. Ennakoluulottomuus ja ymmärrys auttavat tunnistamaan asiakkaan hädän ja avuntarpeen, sekä auttavat hyväksymään asiakkaan erilaiset reaktiot kuten esimerkiksi surun. Tämä viittaa poliisin työn liittyvän lähimmäiskeskeiseen sielunhoitoon. Kun asiakas ja hänen tunteensa ja reaktionsa hyväksytään sellaisinaan, poliisin on helpompi hyväksyä myös omat aidot reaktionsa tilanteessa. Asiakkaan tilanne ja inhimilliset tunteet synnyttävät poliisissa myötätuntoa. Omana itsenä oleminen vahvistaa poliisin ja asiakkaan välistä yhteyttä ja ymmärrystä. Sen sijaan poliisin ennakoluulot, omat johtopäätökset sekä epävarmuus asiakkaan reaktioista ja niiden vaikutuksista omiin tunteisiin eivät anna asiakkaan puheelle ja tunteille tilaa sekä etäännyttävät poliisia ja asiakasta toisistaan.

Poliisit itsekkin tunnistavat, että auttava kohtaaminen tarkoittaa pysähtymistä silloin, kun ihmisellä ei ole kaikki hyvin. Auttaminen ja erityisesti kuunteleminen tarvitsee viipyilyä ja kiireettömyyttä. Juuri kiireettömyys vapauttaa läsnäoloon sekä antaa tilan keskittymiselle sekä eläytyvälle ja aktiiviselle kuuntelulle. Valitettavasti poliiseilla ei ole aina riittävästi aikaa syventyä asiakkaiden ongelmiin vaan kohtaamiset jäävät lyhytkestoisiksi, eivätkä poliisit saa aina tietää, mihin asiakas päätyy tai miten hänelle käy. Kiireellisyyden ja auttamissuhteiden tilapäisyyden vuoksi poliisien on haastavaa arvioida oman toimintansa ja tarjoamansa avun

merkitystä. Poliisin kohtaamisella on voinut silti olla asiakkaalle suuri merkitys. Poliisille ohimenevä hetki on voinut olla asiakkaalle merkittävä ensiapu, joka on johtanut käännekohtaan vaikeassa elämäntilanteessa.

Tutkimus paljasti, etteivät poliisit aina koe osaavansa auttaa asiakasta. Poliisit kokevat kohtaamistaitonsa puutteellisiksi erityisesti asiakkaiden voimakkaiden tunteiden edessä. He tunnistavat silti olevansa asiakkaille riittäviä pelkästään ihmisinä, jolloin viipyilevällä läsnäololla, tilapäisellä kuuntelulla, lyhyellä keskustelulla tai varovaisella lohdutuksella voi olla asiakkaalle suuri merkitys. Poliisi voi olla jopa ensimmäinen tai ainoa ihminen, jolle asiakas voi tai uskaltaa avautua ja kertoa ongelmastaan. Kuunnellessaan ja läsnä ollessaan poliisit kuvailevat antavansa ”hehua” eli henkistä huoltoa asiakkaalle. Vaikka ”hehuun” liittyvät tilanteet eivät aina edellytä poliiseilta jatkotoimenpiteitä eivätkä asiakkaan huolet aina edes kuulu poliiseille, poliisit tunnistavat ”hehun” tärkeyden, koska poliisi voi olla joillekin asiakkaille ainoa taho, jolle he pääsevät puhumaan. Kuunteleminen, läsnäolo, hiljaisuus, kiireettömyys, tunteiden salliminen ja tukeminen erityisesti kriiseissä, kuten läheisen menetyksessä, vahvistavat poliisin työn liittyvän lähimmäiskeskeiseen sielunhoitoon.

Eräs tutkimuksen tavoite oli herättää keskustelua poliiseista sielunhoitajina. Kuten edellä on mainittu, poliisin toiminnassa on havaittavissa selkeitä viitteitä työn sielunhoidollisen ulottuvuuden olemassaoloon. Poliisin työssä sielunhoito ilmenee nimenomaan käytännön toimintana, kuten kuuntelemisena, läsnäolona, tukemisena ja myötätuntona. Nämä samat kohtaamiseen liittyvät toimintatavat ovat läsnä myös kristillisessä yhteisössä tapahtuvassa sielunhoidossa, mutta lähtökohdat, kuten yhteinen jaettu vakaumus, ovat erilaiset. Sen sijaan hengellinen tuki voisi paremmin kuvata poliisin työssä tapahtuvaa kohtaamista, sillä siinä auttajan ja autettavan taustat ja vakaumukset ovat toissijaisia ja auttajalta edellytetään jatkuvaa muuntautumiskykyä hänen kohdatessaan erilaisia ihmisiä ja katsomuksia. Tämäkään ei ole yksiselitteistä, sillä poliiseilta puuttuu riittävä osaaminen erilaisten katsomusten ja vakaumusten kohtaamiseen. Työn monipuolisuuden ja kohtaamistilanteissa tapahtuvan toiminnan perusteella poliisin työ olisi mahdollista sijoittaa erityissielunhoidon piiriin. Sielunhoidon olemassaolon tunnistaminen poliisin työssä riippuu loppujen lopuksi siitä, miten laajasti tai suppeasti sielunhoito määritellään.

Poliisit suhtautuvat kuitenkin itse varauksella sielunhoitoon sekä uskonnollisiin tai hengellisiin teemoihin, koska he kokevat, ettei heillä ole valmiuksia keskustella niihin liittyvistä aiheista asiakkaiden kanssa. Myös ulkopuoliset paineet ja odotukset poliisin toiminnasta rajoittavat sielunhoidollisten keskustelujen toteutumista. Tähän vaikuttaa myös se, etteivät kaikki poliisit edes tiedä, mitä sielunhoito tarkoittaa. Tästä huolimatta poliisit pohtivat, että

rooleista ja asiakkaan ja poliisin välisestä valta-asemasta riisuutuminen voisi vapauttaa keskustelua ja vuorovaikutusta, sekä mahdollistaa sielunhoidollisten ulottuvuuksien läsnäolon kohtaamisissa ja keskusteluissa. Poliisi ei voi antaa sielunhoitoa ja keskustella esimerkiksi vakaumuksista, mutta poliisin roolin ja haalarin alla oleva ihminen voi. Asiakkaan näkökulmasta voi kuitenkin olla haastavaa hahmottaa ja ymmärtää, milloin poliisi toimii poliisin roolissa ja milloin omana itsenään.

Tutkimuksen mielenkiintoisena huomiona aineistosta nousi esiin monia auttavaa kohtaamista edistäviä ja rajoittavia tekijöitä. Näiden tarkastelusta voi olla käytännön hyötyä poliisin kenttätöissä. Auttavan kohtaamisen toteutumista edistäviä tekijöitä olivat jaettu ihmisyyys, myötätunto ja itsevarmuus toimia omana itsenä. Jaettu ihmisyyys merkitsee kohtaamisen ja yhteyden aitoutta ja autenttisuutta. Myötätunto luo tätä yhteyttä ja ymmärrystä asiakkaan ja poliisin välille. Itsevarmuus ilmenee esimerkiksi rohkeutena tukea ja neuvoa asiakasta oman elämäkokemuksen ja taitojen perusteella sekä hiljaisuuden hyväksymisenä. Auttavaa kohtaamista sen sijaan rajoittavat viranomaisen roolin vankkumattomuus, riittämättömät kohtaamistaidot sekä kiire. Roolit voivat edistää kohtaamista, mutta pahimmassa tapauksessa ne estävät yhteyden syntymistä ja aitojen tunteiden ja eleiden ilmaisua. Riittämättömät kohtaamistaidot vaikeuttavat avuntarpeen arviointia sekä aiheuttavat poliisille epävarman olon, mikä estää aitona omana itsenä toimimista ja erilaisten tunteiden ja reaktioiden hyväksymistä. Poliisin vähäiset resurssit tekevät poliiseista kiireisiä ja kuormittuneita, jolloin heillä ei ole aikaa eikä jaksamista kohdata asiakasta kokonaisvaltaisesti ja perehtyä asiakkaiden ongelmiin.

Tutkielma nostaa esiin merkittävän ja jopa huolestuttavan ristiriidan poliisin työssä tapahtuvan kohtaamisen määrän ja Poliisiammattikorkeakoulun vuoden 2020 opetussuunnitelman kohtaamiseen liittyvän opetuksen välillä. 180 opintopisteestä ainoastaan 18,5 opintopistettä sisältää osittain tai epäsuorasti kohtaamiseen liittyviä opetusta tai kohtaamisen harjoittelua. Valmistautuminen kohtaamiseen on erittäin vähäistä, joten kohtaamisen paljous ja tilanteiden haastavuus ja kuormittavuus voi tulla vastavalmistuneille poliiseille yllätyksenä. Epävarmuus omista kohtaamistaidoista voi estää onnistuneen kohtaamisen toteutumisen. Tästä huolimatta poliisin ammattia ei voi opetella kirjoista, sillä tärkeimmät kohtaamiseen liittyvät taidot opitaan vasta työelämässä. Kohtaamiseen liittyviin teemoihin on silti tärkeä perehtyä jo poliisikoulutuksessa.

Aineiston perusteella olisi toivottavaa, että tulevat poliisiopiskelijat pääsisivät enemmän käytännön harjoitusten sekä mielikuvaharjoitusten kautta opettelemaan vuorovaikutus- ja kohtaamistaitoja, ennakkoluulottomuutta ja ihmislähtöisyyttä. Myös

kokeneiden poliisien kertomusten ja kokemusten kuuleminen voi valaista kenttätyössä tapahtuvan kohtaamisen todellisuutta. Kohtaamisen harjoitteluun liittyy kuitenkin aitouden haaste. Esimerkiksi näyttelyyn perustuvat käytännön harjoitukset voivat tuntua teennäisiltä, eikä niissä voida saavuttaa aidon kohtaamistilanteen tunnetilaa. Kohtaamiseen liittyvän opetuksen vähyys vuoksi työharjoittelujaksolla ja sen sisällöllä on tärkeä merkitys, sillä sen kautta tulevat poliisit pääsevät kohtaamaan aitoja tilanteita ja todellisia tunteita. Poliisikoulutuksessa tulisi myös kiinnittää huomiota poliisien tunneälyyn ja sosiaaliseen älykkyyteen, jotta poliiseilla olisi valmiuksia lukea ja vastaanottaa asiakkaiden tunteita. Tämä helpottaisi poliiseja hahmottamaan, miten voimakkaisiin tunteisiin tulisi suhtautua ja miten asiakasta voi tarvittaessa esimerkiksi lohduttaa. Tähän sisältyy myös tilannelukutaito sekä erilaisten sanattomien viestien ymmärtäminen. Tällaiset taidot tukisivat poliisin moniammatillista osaamista.

Tämä laadullinen tutkimus on laajuudeltaan pieni eikä pysty sellaisenaan tarjoamaan kattavaa ja yleistettävää tietoa poliisin työssä tapahtuvasta auttavasta kohtaamisesta. Lisäksi tutkimuksen keskiössä oli nimenomaan kohtaaminen asiakkaiden kanssa, joten esimerkiksi poliisityöyhteisön sisällä tai poliisipapin työssä tapahtuva auttava kohtaaminen jää tutkimuksen ulkopuolelle luoden samalla mahdollisuuden jatkotutkimukselle. Tämä tutkimus antaa kuitenkin merkittävää tietoa ja hyödyllisiä tuloksia erittäin vähän tutkitusta ja osittain näkymättömästä ilmiöstä. Tutkimus myös herättää tarpeen kiinnittää enemmän huomiota poliisin työssä tapahtuvaan auttavaan kohtaamiseen, kohtaamisen monipuolisuuteen sekä poliisin merkitykseen suomalaisessa yhteiskunnassa. Tulokset ja johtopäätökset voivat myös tukea ja herättää keskustelua poliisikoulutuksen ja erilaisen yhteistyötoiminnan kehittämisessä. Poliisin työn tarkastelu auttavan kohtaamisen näkökulmasta herättää toivottavasti keskustelua, lisää tietoisuutta poliisin työn moniulotteisuudesta, vahvistaa arvostusta poliisin työtä kohtaan ja mahdollistaa jopa poliisin toiminnan tunnistamisen erityissielunhoitona.

Lähde- ja kirjallisuusluettelo

Lähteet

Haastattelut Ari, Pasi, Jussi, Erkki, Mervi, Niina, Jarmo. Tekijän hallussa [Kerava].

Kirjallisuus

Aalto, Kirsti, Jorma Hautala & Niko Rantsi (2006). *Poliisit ja papit tsunamityössä : kirkon sairaalasielunhoito* . Kirkkohallitus.

Aaltola, Juhani & Raine Valli (2015). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu : virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (4. uud. ja täyd. p.). PS-kustannus.

Aaltola, Juhani & Raine Valli (2015). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (4. uud. p.). PS-kustannus.

Auranen, Santeri & Ville Huhta (2019) *Kuolinviestin toimittaminen*. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.

Doehring, Carrie (2016). *The practice of pastoral care: a postmodern approach* (Revised and expanded edition.). Westminster John Knox Press.

Ellonen, Erkki & Lasse Nurmi (1997). Stressi poliisityössä. Ellonen, Erkki, Nurmi, Lasse, Raivola, Petri, Väliälä, Tarmo & Väliälä, Unto. *Poliisityön psykologiaa*. Helsinki: Sisäasiainministeriö, poliisiosasto, 207–253.

Esitutkintalaki 22.7.2011/805. *Finlex*. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110805> (luettu 15.10.2021).

Eskola, Jari (2015). Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (4. uud. p.). PS-kustannus, 185–206.

Eskola, Jari & Jaana Vastamäki (2015). Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu : virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (4. uud. ja täyd. p.). Jyväskylä: PS-kustannus, 27–44.

Flick, Uwe (2017). Doing Qualitative Data Collection – Charting the Routes. *The SAGE Handbook of Qualitative Data Collection*. SAGE Publications, 3–16.

Förtroendebarmetern (2020). *Medieakademin*. https://medieakademin.se/wp-content/uploads/2020/03/Presentation_fortroendebarmetern_2020.pdf (luettu 25.3.2021).

Goleman, Daniel (2007). *Sosiaalinen äly*. Suomentanut Laura Jänisniemi & Auri Paajanen. Helsinki: Otava.

- Gothóni, Raili (2014). *Auttava kohtaaminen: 2, Sielunhoidon menetelmät ja käytäntö*. Helsinki: Kirjapaja.
- Gothóni, Raili (2020). *Kuuntelijan käsikirja*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Gouse, Valerie (2016). An Investigation of an Expanded Police Chaplaincy Model: Police Chaplains' Communications with Local Citizens in Crisis. *Journal of Pastoral Care & Counseling*, 70(3), 195–202. doi:10.1177/1542305016666554
- Hakala, Juha T. (2015). Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodin valinta ja aineistonkeruu : virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (4. uud. ja täyd. p.). Jyväskylä: PS-kustannus, 14–26.
- Hakala, Pirjo (2007). Sielunhoidon suuntaukset ja diakonia. Kirkon ulkomaanapu, Kari Latvus & Antti Elenius. *Auttamisen teologia*. Helsinki: Kirjapaja.
- Haukka, Inka (2020). Miehen kuolemaan johtanut pidätys järkyttää USA:ssa – FBI ryhtyi tutkimuksiin silminnäkijävideon tultua julki. *Yle.fi* 27.5.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11369753> (luettu 1.2.2021).
- Hautala, Jorma & Niko Rantsi (2006). Poliisin omaisyhdystoiminta. Kirsti Aalto, Jorma Hautala & Niko Rantsi. *Poliisit ja papit tsunamityössä : kirkon sairaalasielunhoito*. Kirkkohallitus, 71–75.
- Heinonen, Harri (2007). *Virkansa vanki vai vapauttama?: Poliisin toiminta itsemurhakuolemasta ilmoitettaessa*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Henkilötietojen käsittely (s.a.). *Tietosuojavaltuutetun toimisto*. <https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-kasittely> (luettu 13.10.2021).
- Hyvärinen, Matti, Eero Suoninen & Jaana Vuori (s.a.) Haastattelut. Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/> (Luettu 4.9.2021).
- Häkkinen, Seppo (2006). Kirkon ja viranomaisten yhteistyö tsunamin jälkeen. Kirsti Aalto, Jorma Hautala & Niko Rantsi. *Poliisit ja papit tsunamityössä : kirkon sairaalasielunhoito*. Kirkkohallitus, 14–21.
- Hämäläinen, Jussi (2020). *Poliisin kokemuksia lapsen kohtaamisesta valvonta- ja hälytystoiminnassa*. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.
- Jansson, Julia (2018). Lahjomattoman vakaa, kykenevä ja valistunut: Poliisikoulutuksen vaiheet pystymetsästä korkeakouluun. Julia Jansson, Markus Kari, Ilja Kokkonen, Aura Kostiainen. *Muodollisesti pätevä?: poliisikoulutus itsenäisessä Suomessa*. . (Ed)., Poliisiammattikorkeakoulu, 20–292.
- Kettunen, Paavo (2013). *Auttava kohtaaminen: 1 : sielunhoidon perusteet ja teologia*. Helsinki: Kirjapaja.

- Kiiski, Kimmo (2009). *Poliisin rooli kuolemansyöntutkinnassa* (2., uud. painos.). Poliisiammattikorkeakoulun oppikirjat 18/2009. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.
- Kirkon ulkomaanapu, Kari Latvus & Antti Elenius (2007). *Auttamisen teologia*. Kirjapaja.
- Kiviniemi, Kari (2015). Laadullinen tutkimus prosessina. Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (4. uud. p.). PS-kustannus, 74–88.
- Koivuniemi, Tiina (2011). Työuupumus ja työssä jaksaminen. Vesa Huotari & Matti Vuorensyrjä (toim.). *Henkilöstön työhyvinvointi, johtaminen ja organisaatioilmasto: poliisin henkilöstöbarometri kehittämisen välineenä*. Poliisiammattikorkeakoulun tutkimuksia 41, 197–222.
- Kontio, Piia & Maaret Liikkanen (1998). *Kuoleman kohtaaminen poliisin työssä*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Korhonen, Tuuli (2020). *Islam, hindulaisuus ja buddhalaisuus poliisin työn näkökulmasta: uskonnolliseen yhteisöön kuuluvan henkilön kohtaaminen*. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.
- Koskela, Miika, Kristiina Tolkki & Merja Niilola (2021). Poliisi myöntää epäonnistuneensa Elokapinan mielenilmauksen tilannearviossa – mielenosoittaja sanoo tulleen pidätetyksi väärin perustein. *Yle.fi* 10.10.2021. https://yle.fi/uutiset/3-12137451?utm_medium=social&utm_source=copy-link-share (luettu 12.10.2021).
- Koskinen, Paula (2016). "Leppoisia isähahmoja" – tosi-tv-sarjat vaikuttavat myönteisesti poliisin imagoon. *Yle.fi* 7.12.2016. <https://yle.fi/uutiset/3-9335153> (luettu 15.10.2021).
- Kukkasela, Johanna & Elina Simsiö (2019). *Poliisien valmiudet kohdata muistisairaita: Kenttätyötä tekevien poliisien kokemuksia muistisairaiden kohtaamisesta ja aineiston pohjalta laadittu kirjallinen opas*. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Laine, Timo (2015). Miten kokemusta voidaan tutkia? : Fenomenologinen näkökulma. Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (4. uud. p.). PS-kustannus, 29–51.
- Laki Poliisiammattikorkeakoulusta 30.12.2013/1164. *Finlex*. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2013/20131164> (luettu 15.10.2021).
- Latvus, Kari & Antti Elenius (2007). Auttaminen, diakonia ja teologia. Kirkon ulkomaanapu, Kari Latvus & Antti Elenius. *Auttamisen teologia*. Helsinki: Kirjapaja, 11–33.
- Liefbroer, Anke, Ruud Ganzevoort & Erik Olsman (2019). Addressing the spiritual domain in a plural society: what is the best mode of integrating spiritual care into healthcare? *Mental Health, Religion & Culture*, 22(3), 244–260. <https://doi.org/10.1080/13674676.2019.1590806>

- Majanen, Jussi (s.a.) Koulusta kentälle, kentältä koululle. *Poliisi*. <https://poliisi.fi/koulusta-kentalle-kentalta-koululle> (luettu 15.10.2021).
- Markkanen, Jyrki (2006). Tunnistamistyössä ja matkaan saattamisessa. Kirsti Aalto, Jorma Hautala & Niko Rantsi. *Poliisit ja papit tsunamityössä : kirkon sairaalasielunhoito* . Kirkkohallitus, 53–57.
- Nikupeteri, Anna (2016). *Vainottuna : eron jälkeisen vainon tunnistaminen ja uhrien kohtaaminen* . Väitöskirja. Lapin yliopisto.
- Nissinen, Leena (2007). *Auttamisen rajoilla: Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy*. Edita.
- Paloniemi, Katariina (2020). *Poliisien kokemuksia työn kuormitustekijöistä sekä palautumiskeinoista*. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.
- Peltomäki, Isto (2019). Paternalismista terapeutiseen kohtamiseen : Irja Kilpeläisen sielunhoitokäsitys ja sen merkitys suomalaisessa luterilaisuudessa. *Teologinen aikakausikirja*, 124(1), 18–32.
- Pessi, Anne Birgitta & Frank Martela (2017). Myötätuntoista ihmistä ja työelämää etsimässä. *Myötätunnon mullistava voima*. Anne Birgitta Pessi, Frank Martela & Miia Paakkanen (toim.). Juva: PS-Kustannus, 12–35.
- Pihlaja, Pirjo & Pekka Huokuna (2011). Kirkon henkinen huolto ja kriisipuhelinsuunnitelma. *Kirkkohallituksen yleiskirje Nro 26/2011*, 1.12.2011. <https://evl.fi/documents/1327140/52854971/2011-26.pdf/acf3fd8f-4daa-569f-6013-b4109e691061?t=1561372929000> (luettu 15.10.2021).
- Polamk lyhyesti (s.a.) *Poliisiammattikorkeakoulu*. <https://polamk.fi/polamk-lyhyesti> (luettu 15.10.2021).
- Poliisi AMK Opetussuunnitelma (2020). *Poliisiammattikorkeakoulu*. https://www.polamk.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/polamkwwstructure/61107_Poliisi_amk_ops.pdf?96c46123214bd788 (luettu 1.2.2021).
- Poliisikoulutuksen historiaa (s.a.). *Poliisiammattikorkeakoulu*. <https://polamk.fi/historiamme> (luettu 20.5.).
- Poliisiksi AMK (s.a.). *Poliisiammattikorkeakoulu*. <https://polamk.fi/poliisiksi-amk> (luettu 15.10.2021).
- Poliisilaki 22.7.2011/872. *Finlex*. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110872> (luettu 15.10.2021).
- Poliisin toiminta- ja taloussuunnitelma 2022–2025 ja tulossuunnitelma 2021 (2021). *Poliisihallitus*. Vahvistettu 3.3.2021, Espoo.
- Päällystötehtäviin YAMK (s.a.). *Poliisiammattikorkeakoulu*. <https://polamk.fi/paallystotehtaviin-yamk> (luettu 15.10.2021).

- Rachel, Haralld, Consentino Chiara, Keasley Robert, & Sulla Francesco (2019). Spiritual care in nursing: an overview of the measures used to assess spiritual care provision and related factors amongst nurses. *Acta Bio Medica: Atenei Parmensis*, 90(Suppl 4), 44–55.
<https://doi.org/10.23750/abm.v90i4-S.8300>
- Rantala, Irma (2015). Laadullisen aineiston analyysi tietokoneella. Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (4. uud. p.). PS-kustannus, 108–133.
- Rantalainen, Elina (2020). Lahden putkapahoinpitely: poliisille tuomio törkeästä pahoinpitelystä ja virkavelvollisuuden rikkomisesta. *Yle.fi* 4.9.2020.
<https://yle.fi/uutiset/3-11526056> (luettu 15.10.2021).
- Rikoksen tutkinta (s.a.). *Poliisi*. <https://poliisi.fi/rikoksen-tutkinta> (luettu 15.10.2021).
- Saariola, Laura (2017). ”Meitä alettiin jo kutsua kalmapartioksi” – Poliisin kokemat tunteet kuolinviestitehtävällä. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.
- Sairaalasielunhoito ja poliisipappi (2020). *Kirkko Helsingissä*, 2.3.2020.
<https://www.helsinginseurakunnat.fi/artikkelit/sairaalasielunhoitojapoliisipappi> (luettu 12.4.2021).
- Seikkula, Carita & Tuomo Seikkula (2017). ”Mitä kaikkea poliisiin tulee olla? ”: *poliisikoulutus ja seksuaalirikoksen uhrin sensitiivinen kohtaaminen*. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Similä, Ville & Anu-Elina Ervasti (2020). Poliisiväkivaltaa vastustavat protestit levisivät yli 20 kaupunkiin Yhdysvalloissa, mediatietojen mukaan kaksi ihmistä on kuollut. *HS.fi* 30.5.2020. <https://www.hs.fi/ulkomaat/art-2000006524525.html> (luettu 15.10.2021).
- Smeets, Wim (2006). *Spiritual care in a hospital setting : an empirical-theological exploration*. Brill.
- Sunna, Marjatta (2006). Surun läpi. Kirsti Aalto, Jorma Hautala & Niko Rantsi. *Poliisit ja papit tsunamityössä : kirkon sairaalasielunhoito*. Kirkkohallitus, 93–103.
- Tietosuojalaki 5.12.2018/1050. *Finlex*. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050> (luettu 13.10.2021).
- Toiminnan yleiset periaatteet (s.a.). *Poliisi*. <https://poliisi.fi/toiminnan-yleiset-periaatteet> (luettu 15.10.2021).
- Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa*. Tutkimuseettisen

neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki: TENK.

Tutkimusluvut poliisissa (s.a.). *Poliisi*.

https://www.poliisi.fi/tietoa_poliisista/tietosuoja_ja_rekisteroidyn_oikeudet/tutkimusluvat (luettu 14.11.2020).

Valkama, Heikki (2020). Asiantuntija: Kaasusumuttimen käyttö rauhanomaisia mielenosoittajia vastaan oli ylimitoitettua, poikkeaa poliisin aiemmasta linjasta. *Yle.fi* 4.10.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11578385> (luettu 15.10.2021).

Valvonta- ja hälytystoiminnan tila (2019). *Poliisihallituksen julkaisusarja 3/2019*. https://www.poliisi.fi/tietoa_poliisista/julkaisut/julkaisu/valvonta_ja_halytystoiminnan_tila_selvityshankkeen_loppuraportti?docID=86272 (luettu 14.11.2020).

Varmistetut koronataipaukset Suomessa (COVID-19) (s.a.) *Terveystietokeskuksen julkaisusarja 3/2020*. <https://experience.arcgis.com/experience/d40b2aaf08be4b9c8ec38de30b714f26> (luettu 4.9.2021)

Vuorensyrjä, Martti & Jenita Rauta (2020). *Poliisibarometri 2020: Kansalaisten arviot poliisin toiminnasta ja Suomen sisäisen turvallisuuden tilasta*. Sisäministeriön julkaisuja 2020:12.

Vähäkangas, Auli (2021). Sairaalasielunhoidon tunnustuksellisuus ja pastoraaliteologian identiteetti moniarvoistuvassa Suomessa. Isto Peltomäki, Joonas Salminen ja Suvi Saarelainen (toim.), *Sielunhoidon teologia. Theologia academica*. Helsinki: Kirjapaja, 135–148.

Vähäkuopus, Inka (2020). *Mielenterveyshäiriöisten kokemukset kohtaamisesta poliisin kanssa*. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelurunko

I Tausta

- Ikä
- Sukupuoli
- Työkokemus
- Nykyinen työ-/tehtävänimike/arvo
- Motiivit (Miksi päätit ryhtyä poliisiksi? Koetko poliisin ammatin kutsumuksena?)
- Uskonnollinen yhteisö (Oletko ev. lut kirkon jäsen?)
 - Millainen merkitys uskonnolla elämässäsi?

II Kohtaaminen poliisin työssä

- Miten ihmisten kohtaaminen liittyy sinun työhösi ja työtehtäviisi? Millaisissa tilanteissa asiakkaiden kohtaamista tapahtuu jokapäiväisessä työssäsi?
 - Milloin tai millaisissa tilanteissa itse koet, että olet kohdannut toisen ihmisen?
- Mitä taitoja tai valmiuksia koet tarvitsevasi poliisina ihmisten kohtaamiseen?
 - Millaisista taidoista on ollut sinulle hyötyä?
 - Millaisia kohtaamiseen liittyviä taitoja taitoja olisit kaivannut nuorena, vastavalmistuneena poliisina/toivonut, että poliisiammattikorkeakoulussa opetetaan?
- Mitä tarkoittaa ”hehu”?

III Erilaiset kohtaamistilanteet ja kokemukset

- Mitä kohtaamiseen liittyviä tapauksia tai työtehtäviä on jäänyt erityisesti mieleesi? Miksi?
- Oletko joskus ollut kohtaamistilanteessa, jossa et ole tiennyt tai et ole ollut varma, miten pitäisi toimia? Millainen tilanne oli? Miten toimit silloin?
- Saako poliisi näyttää tunteita?
- Mikä on sinun tyylisi kohdata tunteikas asiakas?
- Millaisia rooleja olet poliisina joutunut omaksumaan erityisesti ihmisiä ja asiakkaita kohdatessasi?
 - Oletko joskus toiminut lohduttajana/kuuntelijana/tukena? Milloin? Miksi? Miten toimit?
 - Oletko joskus puhunut uskonnosta, uskosta, Jumalasta, elämästä, maailmasta tai hengellisyydestä asiakkaiden kanssa? Missä tilanteissa? Kenen aloitteesta?

IV Sielunhoito ja auttava kohtaaminen

- Mitä mielestäsi tarkoittavat?
- Koetko sielunhoidon ja auttavan kohtaamisen liittyvän omaan työhösi? Miksi? Miten? Miksi ei?